

Tietosuojaseloste

Rekisteröidyn informointi, EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) 12-14 art.

Seloste päivitetty 02.10.2024

1. Rekisterin nimi

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakaspuheluiden tallennusrekisteri

2. Rekisterinpitäjä

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, POHDE

3. Rekisterin vastuhenkilö

Mikko Sortti, toimialuejohtaja, mikko.sortti@pohde.fi 050 3368502

4. Rekisterin yhteyshenkilö

Seppo Alatalo, palveluvastaava, seppo.alatalo@pohde.fi 050 4009110

Anita Saavinen, palveluvastaava, anita.saavinen@pohde.fi 040 7191607

5. Tietosuojavastaava

Pohteen tietosuojavastaava

PL 10, 90029 Pohde

tietosuoja@pohde.fi

08-669 9500 (vaihde)

6. Tietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste

Henkilötietojen käsittely perustuu Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen lakisääteisten tehtävien toteuttamiseen liittyvään asiakaspalveluun, käsittelyn oikeusperuste on tietosuoja-asetuksen 6 art. 1. e) yleinen etu.

Puhelut tallennetaan asiakaspalvelun laadun tarkkailun vuoksi ja uhka- ja häirintätilanteiden vähentämiseksi. Lisäksi tallenteita voidaan käyttää palvelutapahtuman, oikeusturvan ja turvallisuuden varmentamiseksi.

Puhelun alussa on tiedote, jossa soittajalle kerrotaan, että puhelu tallennetaan asiakaspalvelun laadun tarkkailun vuoksi.

7. Rekisterin tietosisältö

Rekisterissä säilytetään seuraavia henkilötietoja:

Soittajan itsensä puhelun aikana antamat henkilötiedot, kuten nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, ajanvaraus- tai muut asiakas/potilastiedot. Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijästä tallentuvat nimi- ja yksikkötiedot, jotka työntekijä kertoo soittajalle puhelun alussa.

Lisäksi rekisteriin tallentuu soittajan puhelinnumerotiedot, mikäli numeron näyttö on sallittu sekä soiton ajankohta. Tallentuminen alkaa puheluun vastaamisesta ja loppuu puhelun päättymiseen.

8. Henkilötietojen tietolähteet

Puhelutallenteeseen tallentuu puhelun aikana käyty keskustelu soittajan ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijän välillä.

9. Henkilötietojen luovuttaminen rekisteristä

Puhelutallenne voidaan luovuttaa viranomaisille lain nojalla, jos puheluun liittyy uhkaus, rikos tai muu vaaratilanne, joka kohdistuu sairaalaan, potilaisiin tai henkilökuntaan.

10. Henkilötietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei luovuteta EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

11. Rekisterin tietojen säilytysaika

Tallenteita säilytetään operaattorin palvelimella yhden vuoden (1) ajan, jonka jälkeen tallenteet tuhoutuvat automaattisesti.

12. Rekisterin suojauksen periaatteet

Pohteen asiakaspuheluiden tallenteet sijaitsevat puhelinoperaattorin palvelimella. Järjestelmät ovat suojattu käyttäjätunnuksin ja salasanoin.

Tallenteisiin pääsevät ainoastaan tallenteista vastaavat nimetyt henkilöt. Tietyissä tilanteissa tallenne tai käyttöoikeuksia järjestelmään voidaan antaa myös esimerkiksi Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialueen Turvallisuuspalveluille. Poikkeustilanteissa/ järjestelmän vikatilanteissa operaattorin edustajalle voidaan sallia pääsy tallenteisiin.

13. Rekisteröidyn oikeudet (EU:n tietosuoja-asetus art. 15-18, 20-21, 77)

Kaikki rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät pyynnöt on toimitettava Pohteen kirjaamoon:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 10, 90029 Pohde

kirjaamo@pohde.fi. Rekisteröidyn tietojen tarkastusoikeuteen ja tiedon oikaisemiseen liittyvät

lomakkeet löytyvät Pohteen verkkosivuilta Tietosuoja-sivulta.

Tietojen tarkastusoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja.

Rekisterinpitäjän on toimitettava jäljennös rekisteröityä koskevista henkilötiedoissa rekisteröidyn niitä pyytäessä.

Rekisterinpitäjän on toimitettava tiedot viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Rekisterinpitäjän on ilmoitettava tällaisesta viivästyisestä syineen kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.

Oikeus tiedon oikaisemiseen

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Oikaisun lisäksi rekisteröidyllä on oikeus saada puutteelliset tietonsa täydennetyiksi.

Jos rekisterinpitäjä ei hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemisesta, hänen on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle.

Oikeus vaatia tietojen poistamista

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan häntä koskevat henkilötiedot edellyttäen, että jokin tietosuoja-asetuksen artiklan 17 momentin 1 edellytyksistä täyttyy. Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole, jos esimerkiksi lakisääteisen veloitteen noudattaminen, yleistä etua koskevan tehtävän toteuttaminen tai julkisen vallan käyttäminen edellyttää tietojen käsittelyä.

Oikeus vaatia käsittelyn rajoittamista

Rekisteröidyllä on oikeus siihen, että rekisterinpitäjä rajoittaa henkilötietojen käsittelyä, jos kyseessä on yksi seuraavista:

- rekisteröity kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden
- käsittely on lainvastaista ja rekisteröity vastustaa poistamista ja vaatii sen sijaan käytön rajoittamista
- rekisteröity tarvitsee tietoja oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- rekisteröity on vastustanut henkilötietojensa käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella.

Oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä

Rekisteröidyllä on oikeus henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella, milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä, jos käsittely perustuu yleisen edun mukaisen tehtävän suorittamiseen tai julkisen vallan käyttämiseen. Rekisterinpitäjä ei saa tällöin enää käyttää tietoja, ellei se voi osoittaa, että käsittelyyn on huomattavan tärkeä ja perusteltu syy.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä siirtämään rekisteröidyn tiedot toiseen tietojärjestelmään toiselle rekisterinpitäjälle. Oikeus siirtoon on vain tilanteessa, jossa käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen ja käsittely toteutetaan tietojärjestelmässä. Oikeutta siirtoon ei ole tilanteessa, jossa käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai julkisen vallan käyttämiseksi.

Rekisteröidyn valitusoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Ratapihantie 9, 6.krs., 00520 Helsinki / PL 800, 00521 Helsinki

029 56 66777

tietosuoja@om.fi

www.tietosuoja.fi