

HENKILÖASIAKKAIDEN TIETOSUOJASELOSTE

Tämä tietosuojaseloste koskee henkilöasiakkaiden henkilötietojen käsittelyä. Tällä tietosuojaselosteella annetaan tietosuojalainsäädännön mukaisesti tietoja sekä rekisteröidylle että valvovalle viranomaiselle.

REKISTERINPITÄJÄ

Resilio Oy
Kauppakatu 39
40100 Jyväskylä

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUKSET JA KÄSITTELYPERUSTEET

Henkilötietoja käsitellään seuraaviin tarkoituksiin:

- Terveystenhuollon psykologipalveluiden tarjoamiseksi perustuen lakiin
- Työterveyshuollon psykologipalveluiden tarjoamiseksi perustuen lakiin
- Työkyky- ja hyvinvointipalveluiden tarpeen arvioimiseksi ja palvelun kohdentamiseksi perustuen asiakkaan ja Resilio Oy:n väliseen palvelusopimukseen, lakiin tai oikeutettuun etuun
- Psykologien toiminnan ja työnlaadun valvomiseen perustuen lakiin
- Markkinointi- ja/tai viestintätarkoituksiin perustuen asiakkaan antamaan suostumukseen tai sopimukseen ja/tai Resilio Oy:n oikeutettuun etuun
- Oman toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen, hallintaan, seurantaan ja raportointiin, laadun varmistamiseen sekä tietojohdantamiseen perustuen lakiin ja Resilio Oy:n oikeutettuun etuun
- Tutkimus- ja tilastointitarkoituksiin perustuen suostumukseen, lakiin, yleiseen etuun ja/tai Resilio Oy:n oikeutettuun etuun
- Palautteiden, virallisten selvityspyyntöjen ja vaaratapahtumien käsittelyyn perustuen lakiin ja Resilio Oy:n oikeutettuun etuun
- Laskutusta ja perintää varten perustuen asiakkaan ja Resilio Oy:n väliseen sopimukseen
- Väärinkäytösten todentamiseen ja käytön valvontaan perustuen lakiin sekä oikeutettuun etuun

Käsittelyn tarkoitukset:

Henkilötietoja käsitellään terveydenhuollon psykologipalveluiden tarjoamiseksi

- Asiakkaan tutkimusten ja hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan
- Ajanvarauksien hallintaan

Henkilötietoja käsitellään työterveyshuollon psykologipalveluiden tarjoamiseksi

- Työterveysasiakkaiden psykologisten tutkimusten ja hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan
- Työkyvyn arviointiin
- Ajanvarauksien hallintaan
- Raportointiin asiakasorganisaatioille

Henkilötietoja käsitellään työkyky- ja hyvinvointipalveluiden tarpeen arvioimiseksi ja palvelun kohdentamiseksi

- Työkykyvalmennuksessa asiakkaan kuntoutusasian käsittelyyn erillisen toimeksiannon perusteella
- Työeläke- tai vahinkovakuutusyhtiön toimeksiannon käsittelyyn

Henkilötietoja käsitellään ammattihenkilöiden toiminnan ja työnlaadun varmistamiseksi

- Ammatillisen pätevyyden ja ammattitoiminnan edellyttämien valmiuksien seurantaan

Henkilötietoja käsitellään markkinointi- ja viestintätarkoituksiin

- Asiakkuuden hoitoon, mm. asiakkaiden muistuttamiseen esimerkiksi ajanvarauksista
- Asiakkaiden kiinnostustietojen sekä palveluihin liittyvien valintojen ja toiveiden keräämiseen ja seuraamiseen, analysointiin sekä niihin liittyvään asiakaspalvelun kehittämiseen
- Asiakkaiden toiveiden huomioon ottamiseen sekä tarjonnan kohdistamiseen
- Tuotteiden ja palveluiden viestimiseen ja markkinointiin
- Viestinnän, markkinoinnin ja palveluiden kohdentamiseen
- Markkinatutkimusten ja mielipidekyselyiden toteuttamiseen
- Analysointiin, profilointiin, segmentointiin ja tilastointiin edellä mainittuja käyttötarkoituksia varten

Henkilötietoja käsitellään palautteiden, virallisten selvityspyyntöjen ja vaaratapahtumien käsittelyyn

- Asiakaspalautteiden käsittelemiseen
- Potilaslain mukaisten muistutusten tai kanteluiden käsittelyyn
- Muiden virallisten selvityspyyntöjen käsittelemiseen
- Vaaratapahtumailmoitusten käsittelyyn

Henkilötietoja käsitellään etäpalvelun tarjoamiseksi

- Palveluun rekisteröityneen käyttäjän omien yhteystietojen hallinnointiin
- Ajanvarauksien hallinnointiin
- Etäpalveluiden käyttöön
- Asiointiin liittyvien maksujen hoitamiseen
- Rekisterinpitäjän tai sen yhteistyökumppaneiden palveluiden ja tuotteiden tarjontaan ja markkinointiin
- Palveluun rekisteröityneiden käyttäjien kiinnostustietojen sekä palveluihin liittyvien valintojen ja toiveiden seuraamiseen, analysointiin ja profilointiin sekä tähän liittyvään asiakaspalvelun kehittämiseen

KÄSITELTÄVÄT HENKILÖTIETOKATEGORIAT

Käsitlemme seuraavia henkilötietoja:

- Perustiedot
- Terveystiedot
- Työkykyyn liittyvät tiedot
- Hyvinvointiin liittyvät tiedot
- Työnantajätiedot
- Ajanvaraustiedot
- Laskutustiedot
- Palautteiden, virallisten selvityspyyntöjen ja vaaratapahtumien tiedot
- Verkkosivujen ja -palveluiden käyttöön liittyvät tiedot

- Tunnistamis- ja varmentamisvälineiden ja -palveluiden käyttöön liittyvät tiedot
- Verkkokäyttäytymiseen ja analytiikkaan liittyvät tiedot

Käsiteltävät henkilötietokategoriat

Perustiedot

- Nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, ammatti, potilaan nimeämä lähiomainen/alaikäisen potilaan huoltajat sekä muut tunnistetiedot (esim. passikopio)

Terveystiedot

- Potilaan hoidon kannalta eri terveydenhuollon ammattilaisten käytössä välttämättömät terveydentilätiedot (potilaskertomustiedot, valokuvat, lähetteet, lausunnot sekä lomaketiedot)
- Potilaan toimittamat terveys- ja omahoitotiedot

Työkykyyn liittyvät tiedot

- Työkykyvalmennuspalvelussa käytettävät asiakastiedot
- Työkykyvalmentajan tallentamat henkilön kuntoutusasian käsittelyn kannalta tarpeelliset tiedot
- Työeläke-, vahinkovakuutusyhtiön tai muun toimeksiantajan toimeksianto ja sen liitteet

Hyvinvointiin liittyvät tiedot

- Hyvinvointiin liittyvät tiedot kuten esimerkiksi kyselyiden vastaukset, seurantatiedot ja analyysit
- Henkilön itsensä tuottamat tai toimittamat mittaustiedot

Työnantajatiedot

- Työterveyshuollon asiakkaiden työnantajaa koskevat tiedot kuten esimerkiksi osasto/toimipiste, ammattinimike, sairauskassan jäsenyys, työnantajien vakuutusyhtiötä koskevat tiedot ja muut.

Ajanvaraustiedot

- Asiakas, päivä, ajankohta, paikka ja kenelle aika on varattu sekä ajanvaraaja ja varaamispäivä
- Ajanvaraushistoria

Laskutustiedot

- Hoitoa ja tutkimuksia koskevat laskutustiedot. Hoitoon liittyvät maksajatiedot
- Verkkokauppaan liittyvät tilaus- ja maksajatiedot

Palautteiden, virallisten selvityspyyntöjen ja vaaratapahtumien käsittelyn tarkoituksiin

- Palaute tai selvityspyyntö ja niihin annetut vastaukset
- Palautteen antajan ilmoittamat yhteystiedot
- Vaaratapahtuman kuvaus ja henkilölle itselleen annettu selvitys

Muut palveluun liittyvät tiedot

- Palveluun liittyvät tyytyväisyystiedot ja kommentit rekisterinpitäjän palveluista
- Toiveisiin ja valintoihin liittyvät tiedot sekä tiedot käyttäjän haluamista palveluista
- Yhteydenottohistoria
- Kolmannen osapuolen rekistereistä käyttäjän nimenomaisella suostumuksella talletetut tiedot

Suostumukset ja kiellot

- Henkilön suostumus- ja kieltotiedot liittyen suoramarkkinointiin sekä henkilötietojen käsittelyyn

Verkkokäyttäytymiseen ja analytiikkaan liittyvät tiedot

- IP-osoite
- Selaimeen liittyvät tiedot
- Istuntotunniste ja muut vastaavat tiedot
- Istunnon aikainen verkkosivustokäyttäytyminen

HENKILÖTIETOJEN SÄILYTYSAJAT

Asiakkaan hoitoon liittyviä tietoja säilytetään Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen potilasasiakirjoista mukaisesti 12 vuotta kuolemasta tai, jos siitä ei ole tietoa, 120 vuotta potilaan syntymästä.

Muiden henkilötietojen osalta arvioimme säännöllisesti henkilötietojen tarpeellisuutta suhteessa käsittelyn tarkoituksiin ja niiden saavuttamiseen. Mikäli voimme todeta, ettei tietoja tarvita käsittelyn tarkoituksiin eikä laki velvoita säilyttämään tietoja, poistamme tiedot.

TIETOLÄHTEET

Käsiteltävät henkilötiedot kerätään pääsääntöisesti asiakkaalta itseltään. Mikäli asiakas on alaikäinen, tietoja voidaan kerätä myös huoltajilta. Henkilötietoja kerätään myös tutkimuksen ja hoidon yhteydessä hoitohenkilökunnalta.

Työterveyden osalta työnantajalta kerätään potilaan perustiedot, työpaikan yhteystiedot, sekä mahdolliset muutostiedot työterveys sopimuksen mukaisesti.

Henkilötietoja saadaan myös toisilta terveydenhuollon toimintayksiköiltä tai terveydenhuollon ammattihenkilöiltä potilaan suostumuksella.

Tietyissä tilanteissa tietoja saadaan myös vakuutusyhtiöistä tai työeläkeyhtiöistä.

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY JA LUOVUTUS

Yhteisrekisterisuostumuksella henkilötietoja käsittelevät Resilio Oy:n terveydenhuollon asiantuntijat. Työterveyden palveluiden osalta henkilötietoja käsittelevät työterveyshuoltoon osallistuvat ammattilaiset.

Henkilötietojen käsittelyä ulkoistetaan konserniyhtiöille ja/tai ulkopuolisille palveluntarjoajille, jotka käsittelevät henkilötietoja Resilio Oy:n lukuun.

Potilastietoja ei siirretä EU- tai ETA-alueen ulkopuolella.

Henkilötietoja luovutetaan seuraaville tahoille:

Kanta Potilastiedon arkisto

- Terveystiedot arkistoidaan Kelan ylläpitämään Kanta-palveluiden Potilastiedon arkistoon Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain mukaisesti. Lisätietoja www.kanta.fi.

Lisäksi potilastietoja luovutetaan suostumukseen tai lakiin perustuen seuraaville tahoille:

Toinen terveydenhuollon toimintayksikkö/organisaatio/hoitopaikka tai terveydenhuollon ammattihenkilö

- Hoidon järjestämiseksi tarpeellisia tietoja voidaan luovuttaa terveydenhuollon toimintayksiköille, potilaan antaman suullisen tai kirjallisen suostumuksen tai asiayhteydestä muuten ilmenevän, potilasasiakirjaan merkittävän suostumuksen mukaisesti.

Vakuutusyhtiöt

- Lakisääteisten vakuutusten osalta tarpeellisia tietoja luovutetaan vakuutusyhtiöille lakiin perustuen ilman suostumusta.
- Vapaaehtoisten vakuutusten osalta tarpeellisia tietoja luovutetaan potilaan suostumuksen perusteella.

Työnantajat

- Potilaan ollessa työterveysasiakkaana tietoja voidaan luovuttaa erillisen ja nimenomaisen suostumuksen perusteella työnantajalle.

Viranomaiset ja/tai yhteisöt

- Tuomioistuimille, muille viranomaisille tai yhteisöille, joilla on lakiin perustuva tiedonsaantioikeus, tietoja luovutetaan kirjallisen ja yksilöidyn pyynnön perusteella asian vaatimassa muodossa ja laajuudessa.

Tutkimusorganisaatiot

- Potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen luovuttamisesta tieteelliseen tutkimukseen on voimassa, mitä potilaslain 13.4 §:ssä säädetään.
- Anonymisoitua ja/tai tilastollista tietoa voidaan käsitellä tutkimus- ja tilastointitarkoituksiin ilman suostumusta.

Kuolemantapauksissa salassapitovelvoite ja yksityisyyden suojan tarve jatkuu, jolloin tietoja ei voida luovuttaa ilman laissa olevaa perustetta.

REKISTERÖIDYN OIKEUDET

Oikeus saada pääsy henkilötietoihin

- Rekisteröidyllä on oikeus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä ja tutustua itseään koskeviin tietoihin.

Oikeus tietojen oikaisemiseen

- Rekisteröidyllä on oikeus pyytää virheellisten ja puutteellisten tietojen oikaisua.

Oikeus tietojen poistamiseen

- Rekisteröidyllä on oikeus pyytää henkilötietojen poistoa. Poistopyyntöjä toteutetaan lainsäädännön mahdollistamissa rajoissa. Terveystietojen osalta Resilio Oy:llä on lakisääteinen velvoite säilyttää tietoja potilasasiakirja-asetuksen mukaisesti.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen

- Rekisteröidyllä on oikeus pyytää henkilötietojen käsittelyn rajoittamista, mikäli rekisteröity kiistää henkilötietojensa paikkansapitävyyden. Tällöin henkilötietojen käsittelyä rajoitetaan selvityksen ajaksi.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

- Rekisteröidyllä on oikeus pyytää tietojen siirtoa järjestelmästä toiseen, jos tiedot ovat rekisteröidyn itse toimittamia ja henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen. Potilastietojen osalta siirto-oikeus ei ole sovellettavissa.
- Potilastietojen osalta toinen terveydenhuollon toimija voi katsoa terveystietoja Kanta-palveluiden kautta asiakkaan suostumusten ja kieltojen mukaisesti. Suostumuksia ja kieltoja voit ylläpitää Omakanta-palvelun kautta (www.kanta.fi).

Suostumuksen peruuttaminen

Milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen, asiakas voi peruuttaa antamansa suostumuksen milloin tahansa. Suostumuksen voi peruuttaa olemalla yhteydessä Resilio Oy:n.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

- Rekisteröidyllä on oikeus tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle, mikäli asiakas katsoo, että henkilötietojen käsittelyssä on rikottu tietosuojalainsäädäntöä

Rekisteröityjen oikeuksia koskevat pyynnöt tulee tehdä kirjallisesti toimipaikassa. Pyyntö tulee toimittaa toimipaikkaan henkilökohtaisesti. Pyyntöä jättämisen yhteydessä rekisteröidyn henkilöllisyys varmennetaan luotettavalla tavalla.

HENKILÖTIETOJEN SUOJAUS

Resilio Oy käyttää asianmukaisia fyysisiä, teknisiä ja hallinnollisia suojakeinoja tietojen suojaamiseksi väärinkäytöksiltä. Tällaisia keinoja ovat muun muassa tietoverkkoliikenteen kontrollointi ja suodattaminen, salaustekniikoiden, turvallisten laittilojen käyttö, asianmukainen kulunvalvonta, hallittu käyttöoikeuksien myöntäminen ja niiden käytön valvonta, henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan henkilöstön ohjeistaminen sekä palvelujemme suunnittelussa, toteuttamisessa ja ylläpidossa tapahtuva riskienhallinta. Resilio Oy valitsee käyttämänsä alihankkijat huolellisesti ja huolehtii sopimus- ja muilla järjestelyillä siitä, että tietoja käsitellään myös niiden toimesta lainsäädännön ja hyvän tietosuojakäytännön mukaan.

YHTEYSTIEDOT

TIETOSUOJAVASTAAVA

emmi.nousiainen@resilio.fi

POTILASASIAMIES

anna.klemi@resilio.fi

MUUTOKSET TIETOSUOJASELOSTEESEEN

Resilio Oy pidättää oikeudet muuttaa tätä tietosuojaselostetta ilman etukäteisilmoitusta.

Muutokset tulevat voimaan Resilio Oy:n julkistettua uusitun tietosuojaselosteen verkkosivuillaan.

Resilio Oy suosittelee tutustumaan tietosuojaselosteeseen säännöllisesti.