

Asiakaspalauterekisteri

TIETOSUOJASELOSTE 10.11.2023

1 REKISTERINPITÄJÄ

Nimi:

HUS-yhtymä

Osoite:

HUS-yhtymä,
Stenbäckinkatu 9, Helsinki
PL 100, 00029 HUS

Yhteystiedot:

Puhelinvaihte: 09 4711

Kirjaamon sähköposti: kirjaamo@hus.fi Postiosoite: HUS kirjaamo, PL 200, 00029 HUS

2 REKISTERIN VASTUUHENKILÖ

It-kehitysjohtaja, 8040001 Hallinto ja johto, Tietohallinto

3 TIETOSUOJAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT

Postiosoite:

HUS Keskuskirjaamo

PL 200 00029 HUS

sähköposti:

eutietosuoja@hus.fi

4 YHTEYSTIEDOT REKISTERIÄ KOSKEVISSA ASIOISSA

kirjaamo@hus.fi, eTerveys kehittämisspalvelut, Tietohallinto

5 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS

- asiakaspalautteen kerääminen, tallentaminen, raportointi, analysointi ja avoimen palautteen sentimenttianalyysi.
- laadun tarkkailu
- tiedolla johtaminen
- terveydenhuollon toiminnan suunnittelu, tilastointi, seuranta ja arviointi.

6 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN PERUSTA

- Tietosuojaa-asetus (2016/679) 6 artikla 1 a) ja 9 artikla 2 h)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus käyttöoikeudesta asiakastietoon (825/2022) 18 ja 22 §
- Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä (552/2019) 41 §
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) 16 §

7 REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ

Asiakaspalautejärjestelmään tallentuu asiakkaan/potilaan nimi, puhelinnumero tai osoite tai sähköpostiosoite palautteen käsittelyä varten, mikäli potilas haluaa palautteeseen vastauksen ja yhteydenoton. Asiakaspalaute on mahdollista tallentaa myös ilman yhteystietoja.

Tekstiviestitse lähetettävien asiakastytyväisyyskyselyiden mahdollistamiseksi HUSin Apotti- potilastietojärjestelmästä siirtyy asiakaspalautejärjestelmään palvelutapahtumista potilaan tekninen e-tunniste, puhelinnumero, käyntipäivä, käyntityyppi, äidinkieli, ikä, kuntakoodi, HUSissa käynnin vastuuyksikön nimi ja numero.

8 SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Tiedot saadaan

- rekisteröidyltä itseltään palautteiden kautta
- HUSin oman toiminnan kautta hoidon yhteydessä

9 HENKILÖTIETOJEN VASTAANOTTAJARYHMÄT

Henkilötietoja ei luovuteta HUSin ulkopuolelle. Henkilötietoja käsittelevät HUSin yksiköt ja tietoja käytetään sisäiseen laadun tarkkailuun ja asiakastytyväisyyden analysointiin.

10 TIETOJEN SÄÄNNÖNMUKAISET LUOVUTUKSET

Henkilötietoja ei luovuteta HUSin ulkopuolelle. Henkilötietoja käsittelevät HUSin yksiköt, ja tietoja käytetään sisäiseen laadun tarkkailuun ja asiakastytyväisyyden analysointiin.

11 TIETOJEN SÄILYTYSAIKA

Tietoja säilytetään niin kauan, kun on tarpeen rekisterin käyttötarkoituksen kannalta, kuitenkin enintään kaksi vuotta.

12 TIETOJEN SIIRTO EU:N TAI ETA-ALUEEN ULKOPUOLELLE

HUSin asiakaspalautejärjestelmän toimittaja käyttää palvelun tuottamiseen Googlen pilvipalvelua, joka sijaitsee Suomessa. Lähtökohtaisesti henkilötietojen käsittely tapahtuu EU/ETA-alueella.

Mikäli henkilötietojen käsittelyä tapahtuu myös EU/ETA-alueen ulkopuolella esim. kiireellisen huoltotyön vuoksi, tämä perustuu EU Komission DPF-riittävyyspäätökseen (EU-US Data Privacy Framework).

13 REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEET

Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat on suojattu palautejärjestelmän roolipohjaisella käyttöoikeushallinnalla. Käyttöoikeudet palautejärjestelmän myönnetään roolipohjaisesti työtehtävien ja työyksikön perusteella.

14 REKISTERÖIDYN OIKEUDET

Rekisteröidyllä on seuraavat oikeudet:

- Oikeus saada pääsy omiin henkilötietoihin (15 artikla)
rekisteröity voi tehdä kirjallisen tietopyynnön omista tiedoistaan
- Oikeus tietojen oikaisemiseen (16 artikla)
rekisteröity voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen
- Oikeus tietojen poistamiseen (17 artikla)
rekisteröity voi vaatia rekisterin käyttötarkoituksen kannalta turhan tai väärän tiedon poistamista
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (18 artikla)
rekisteröity voi tehdä vapaamuotoisen vaatimuksen, joka käsitellään aina tapauskohtaisesti
- Oikeus vastustaa käsittelyä (21 artikla)
rekisteröity voi tehdä vapaamuotoisen vaatimuksen, joka käsitellään aina tapauskohtaisesti
- Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (20 artikla)
rekisteröity voi tehdä vapaamuotoisen vaatimuksen, joka käsitellään aina tapauskohtaisesti

Edellä mainittuja oikeuksia koskevat hakemukset tai vaatimukset toimitetaan

Kirjaamon telefax: 09 471 75500
Kirjaamon sähköposti: kirjaamo@hus.fi
Postiosoite: HUS kirjaamo, PL 200, 00029 HUS

15 OIKEUS TEHDÄ VALITUS VALVONTAVIRANOMAISELLE

Jokaisella rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, erityisesti siinä jäsenvaltiossa, jossa hänen vakinainen asuinpaikkansa tai työpaikkansa on tai jossa väitetty rikkomus on tapahtunut, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU tietosuojasetusta, sanotun kuitenkin rajoittamatta muita hallinnollisia muutoksenhakukeinoja tai oikeussuojakeinoja.

Valvontaviranomaisen tiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

<https://tietosuoja.fi/etusivu>

Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki

Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi Puhelinvaihe: 029 566 6700

Kirjaamo: 029 566 6768