

ASIAKASREKISTERIN TIETOSUOJASELOSTE

PlusTerveys Oy:n asiakkaiden henkilötietojen käsittely sekä markkinointiin liittyvä henkilötietojen käsittely

Tämä tietosuojaseloste koskee seuraavaa yhtiötä:

PlusTerveys Lääkärit Oy
Y-tunnus: 0361675-9

Malmin asematie 6, 00700 Helsinki

Rekisterinpitäjät:

PlusTerveys Lääkärit Oy

TIETOSUOJASELOSTE

PlusTerveys Lääkärit Oy:n asiakkaiden henkilötietojen käsittely sekä markkinointiin liittyvä henkilötietojen käsittely

1 KUKA KÄSITTELEE TIETOJASI?

PlusTerveys Lääkärit Oy ("me") käsittelee rekisterinpitäjänä henkilötietojasi, kun käyt PlusTerveys Lääkärit Oy:n lääkäriasemalla tai käytät lääkäriaseman palveluita tai muutoin PlusTerveys Lääkärit Oy:n palveluksessa olevan lääkärin palveluita taikka käytät PlusTerveys-konsernin tarjoamia verkkopalveluita.

2 MITKÄ OVAT TIETOSUOJAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT?

Mikäli sinulla on tietosuojaan liittyviä kysymyksiä tai haluat käyttää oikeuksiasi, voit olla yhteydessä tietosuojavastaavaan.

Tietosuojavastaava on Privaon Oy, yhteystietonsa ovat seuraavat:

tietosuoja@plusterveys.fi

3 MITÄ HENKILÖTIETOJA KÄSITTELEMME?

Käsittelemme sinusta seuraavia asiakassuhteen hoitamiseksi ja markkinointia varten tarvittavia tietoja:

Antamasi perustiedot, kuten

- nimi
- henkilötunnus
- asiakasnumero, järjestelmän sisäisenä tunnistetietona
- kieli
- yhteystiedot: osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- Näiden lisäksi yritysasiakkaista tai yritysasiakkaiden yhteyshenkilöistä, heidän asemansa yrityksessä

Asiakkuuteen liittyvät tiedot:

- palveluidemme käyttämisestä ja ostoja koskevat tiedot sekä tiedot ammattihenkilöistä ja toimipisteistä
- palveluitamme koskevan tarjouksen pyytämistä ja antamista koskevat tiedot
- tieto käyttämästäsi maksutavasta (mm. tieto siitä, hyödynnätkö yhteistyökumppanimme rahoituspalveluja sekä tieto rahoituspäätöksestä)
- kontaktitiedot asiakkaan ottaessa yhteyttä eri asiointikanaviimme, kuten toimipisteisiimme, asiakaspalvelukeskukseen, internetpalveluihin mukaan lukien asiakaspalvelukeskuksen ja vastaajapalveluiden puheluiden tallentaminen
- itse tuottamasi sisältö, kuten asiakastytyväisyys- ja muut palautteet sekä niihin antamasi lisätiedot ja vastaavat tiedot
- vakuutusta ja työterveyssovimusta koskevia tietoja
- tietoa sinua hoitaneista henkilöistä
- antamasi suostumukset, suoramarkkinointiluvat ja –kiellot
- tunnistamis- ja varmentamisvälineiden ja –palveluiden käyttöön liittyviä tietoja
- sinulle lähetetyt asiakastytyväisyyskyselyt
- tekemäsi kantelut ja muistutukset ja sekä niihin annetut lausunnot ja selvitykset, pois lukien potilasvalitukset, joita käsittelemme potilastietoina

Mikäli käytät verkkopalveluitamme, sinusta kerätään myös seuraavia tietoja:

- Sijaintitietoa. Käyttäjän sijaintitiedon perusteella voimme tarjota näkymää vapaista ajoista lähimmissä toimipisteissä. Käyttäjältä kysytään erikseen lupaa sijaintitiedon käyttämiseen. Mahdollisuus jatkaa ilman sijaintitiedon käytön hyväksymistä.
- Mainosseuranta. Mainosseurannan avulla seuraamme mainosten toimivuutta. Tämä toiminto auttaa tunnistamaan mainokset, jotka ovat sopivimpia kuluttajille ja toimivimpia PlusTerveydelle.
- Analytiikka. Seuraamme analytiikan avulla sivuston käyttöä, jotta ymmärrämme, miten ihmiset käyttävät sivustoamme ja mitä meidän tulisi sen perusteella kehittää. Tavoitteenamme on palvella paremmin sivustomme käyttäjiä.
- Sosiaalinen media. Seuraamme sosiaalisessa mediassa (esim. Facebook) jaettua PlusTerveysten sisältöä. Tämä auttaa meitä tuottamaan sisältöä, joka kiinnostaa kuluttajia ja jota jaetaan aktiivisesti sosiaalisessa mediassa.

Katso kunkin palvelun osalta tarkemmat kuvaukset palvelukehityksen, markkinoinnin ja toiminnallisuuden kehittämistä tukevista ominaisuuksista kyseisen palvelun yhteydestä.

Perustietojen antaminen on edellytys sille, että voit käyttää palveluitamme.

Osassa toimipisteitämme on tallentava kameravalvonta, joten asioidessasi toimipisteessämme asioinnistasi tallentuu videokuva. Kameravalvonta on potilas- ja työntekijäturvallisuuden varmistamiseksi.

4 MIHIN TARCOITUKSIIN KÄSITTELEMME HENKILÖTIETOJASI?

Käsittelemme henkilötietojasi asiakkuuden hoitamiseen, seurantaan ja kehittämiseen mukaan lukien asiakasviestintä. Käytämme tietojasi myös markkinointiin ja sen kohdentamiseen. Voimme käsitellä henkilötietojasi myös markkina- ja mielipidetutkimusten toteuttamiseksi antamasi suostumuksen perusteella.

Asiakassuhteiden analysoinnin, ryhmittelyn ja raportoinnin sekä liiketoimintamme kehittämisen mukaan lukien asiakashenkilöiden kouluttaminen ja asiakaspalvelun laadun kehittämisen teemme pseudonymisoidujen henkilötietojen pohjalta.

5 MILLÄ PERUSTEELLA KÄSITTELEMME TIETOJASI?

Käsitlemme tietojasi suorittamiemme palveluita koskevien sopimusten valmistelemiseksi ja täytäntöön panemiseksi sekä pyytämäsi tarjouksen antamiseksi.

Käsitlemme tietojasi myös asiakassuhteen synnyttämän oikeutetun edun perusteella.

Voimme käsitellä tietojasi myös perustuen lakisääteiseen velvoitteeseen tai antamasi suostumuksen perusteella.

6 KENELLE LUOVUTAMME HENKILÖTIETOJASI?

Luovutamme henkilötietojasi kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa. Emme luovuta tietojasi säännönmukaisesti kolmansille. Suostumuksellasi luovutamme tiedon asioinnistasi (ajankohta, hinta) työnantajallesi, jos asioit työterveys sopimuksen perusteella sekä tiedot hoidostasi korvaavalle vakuutusyhtiölle.

Luovutamme Santander Consumer Finance Oy:lle hoitotoimenpiteiden lopullisen hinnan, mikäli olet hakenut hoitotoimenpiteiden rahoittamiseen Santander-rahoitusta

Olemme ulkoistaneet henkilötietojen käsittelyä seuraaville palveluntarjoajille, jotka käsittelevät henkilötietojasi meidän lukuumme:

- Potilastietojärjestelmän, jossa ylläpidämme tämän tietosuojaselosteen mukaisia asiakastietoja, ylläpidon ja kehittäminen on Vitec Oy
- Tietojärjestelmien käyttäjätuki on Telia Finland Oy
- Verkkosivustojen ylläpito ja kehittäminen on Karhu Helsinki Oy ja Planeetta Internet Oy
- Verkkosivustojen analytiikka, markkinoinnin suunnittelu, mediasuunnittelu ja ostot on Quru Oy , Mainostoimisto SEK Oy sekä Mediatoimisto Voitto Oy
- Yhteydenottopyynnöt ja asiakastytyväisyyskyselyt o Surveypal Oy
- Uutiskirjeiden lähettäminen ja uutiskirjeiden osoiterekisteri on Liana Technologies Oy
- Yhteistyökumppaneina oleville lääkäriasemille, joiden tiloissa palveluksessamme ovat lääkärit toimivat

Sivustomme käyttävät Googlen, Facebookin, Twitterin evästeitä. Nämä on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisissa kuvauksissa. Näiden evästeiden keräämää tietoa saatetaan tallentaa näiden toimijoiden palvelimille ja ne saattavat sijaita EU:n tai ETA-alueen ulkopuolella ja joihin tässä tapauksessa sovelletaan paikallista tietosuojalainsäädäntöä.

7 SIIRRÄMMEKÖ HENKILÖTIETOJASI SIIRTO KOLMANTEEN MAAHAN?

Emme siirrä henkilötietojasi EU- ja ETA -alueen ulkopuolelle.

8 KUINKA KAUAN SÄILYTÄMME HENKILÖTIETOJASI?

Säilytämme henkilötietoja niin kauan kuin se on tarpeen henkilötietojen käsittelyn tarkoitusten kannalta tai lakisääteisten velvollisuuksiemme noudattamiseksi. Huomioimme säilytysajoissa esimerkiksi lainsäädännön mahdollistamat kanneajat.

Pääsääntöisesti säilytämme asiakastietojasi neljä täyttä kalenterivuotta siitä, kun olet viimeksi asioinut toimipisteessämme.

Kameravalvonnan tallenteita emme säilytä yli vuotta tallentamisesta.

9 MITÄ OIKEUKSIA SINULLA ON?

9.1 Oikeus saada pääsy tietoihin

Sinulla on oikeus saada meiltä vahvistus siitä, käsittelemmekö me sinua koskevia henkilötietoja. Sinulla on lisäksi oikeus saada pääsy itseäsi koskeviin henkilötietoihin sekä tietosuoja-asetuksen mukaiset tiedot henkilötietojesi käsittelystä.

Kun käytät oikeuttasi saada pääsy tietoihin, toimitamme sinulle jäljennöksen käsittelemistämme henkilötiedoistasi. Jos pyydät useampia jäljennöksiä kalenterivuoden aikana, voimme periä niistä hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun.

9.2 Oikeus tietojen oikaisemiseen

Sinulla on oikeus pyytää meitä oikaisemaan epätarkat ja virheelliset tiedot ilman aiheetonta viivytystä. Sinulla on lisäksi oikeus saada puutteelliset henkilötiedot täydennettyä toimittamalla meille lisäselvitystä.

9.3 Oikeus tietojen poistamiseen

Sinulla on oikeus saada meidät poistamaan sinua koskevat henkilötiedot ilman aiheetonta viivytystä, jos:

- henkilötietojasi ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin;
- peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut eikä kyseisten tietojen käsittelyyn ole muuta laillista perustetta;
- vastustat henkilötietojesi käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseesi liittyvällä perusteella eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä tai vastustat henkilötietojesi käsittelyä suoramarkkinointitarkoituksiin;
- olemme käsitelleet henkilötietoja lainvastaisesti; tai
- henkilötiedot on poistettava meihin sovellettavan lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.

9.4 Oikeus käsittelyn rajoittamiseen

Sinulla on oikeus siihen, että rajoitamme henkilötietojesi käsittelyä siten, että henkilötietojasi saa säilyttämisen lisäksi käsitellä ainoastaan suostumuksellasi tai oikeudellisen vaateen esittämiseksi, laatimiseksi tai puolustamiseksi taikka toisen henkilön oikeuksien suojaamiseksi, jos:

- kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden, jolloin rajoitamme käsittelyä tietojen paikkansapitävyyden varmistamisen ajaksi;
- käsittelemme henkilötietojasi lainvastaisesti, ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan henkilötietojesi käytön rajoittamista;
- emme tarvitse enää henkilötietojasi käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen esittämiseksi, laatimiseksi tai puolustamiseksi; tai
- olet vastustanut henkilötietojesi käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseesi liittyvällä perusteella ja odotat sen toteamista,

syrjäyttävätkö meidän oikeutetut perusteemme vastustamisesi perusteet.

9.5 Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Sinulla on oikeus saada meille toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa sekä oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle, jos:

- suoritamme käsittelyä automaattisesti; ja
- käsittely perustuu joko suostumukseesi tai se on tarpeen meidän välisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi taikka sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi pyynnöstäsi.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen rajoittuu menettelyyn, joka ei vaikuta haitallisesti muiden oikeuksiin tai vapauksiin.

9.6 Oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseesi liittyvällä perusteella, jos käsittelylle ei ole olemassa perusteltua syytä.

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä suoramarkkinointitarkoituksiin. [Sähköisen suoramarkkinoinnin lähettämisen voit estää klikkaamalla viesteissä olevaa linkkiä [peruuta markkinointiviestien tilaus.](#)]

9.7 Oikeus peruuttaa suostumus

Siltä osin kuin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseesi, sinulla on oikeus peruuttaa suostumus henkilötietojen käsittelyyn milloin tahansa.

Voit peruuttaa suostumuksen ilmoittamalla asiasta tietosuojaja-asioita hoitavalle yhteyshenkilöllemme osoitteella tietosuojaja@plusterveys.fi.

9.8 Miten voin käyttää oikeuksiani?

Voit käyttää oikeuksiasi ottamalla yhteyttä tietosuojavastaavaan.

10 OIKEUS TEHDÄ VALITUS VALVONTAVIRANOMAISELLE

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle, jos katsot, että henkilötietojen käsittelyssä on loukattu tietosuojasetukseen perustuvia oikeuksiasi.

11 MISTÄ SAAMME HENKILÖTIETOSI?

Henkilötietosi saamme ensisijaisesti sinulta itseltäsi ja asiakastietoa kertyy ylläolevan mukaisesti käyttäessäsi palveluitamme.

12 KUINKA VARMISTAMME TIETOTURVAN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYSSÄ?

Säilytämme henkilötietosi järjestelmissä, jotka ovat palomurein, salasanoin ja muilla toimialalla kulloinkin yleisesti hyväksyttävin teknisin ja organisatorisin keinoin suojattuja.

Manuaalisesti ylläpitämämme aineistot sijaitsevat tiloissa, joihin on asiattomilta pääsy estetty.

Ainoastaan niillä työntekijöillämme, joilla on tarve käsitellä henkilötietoja työtehtäviensä hoitamiseksi, on pääsy käsittelemimme henkilötietoihin.