



Tietosuojaseloste Telia ACE Chatbot, Chat ja Adhoc video

Rekisterinpitäjä

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hietalahdenkatu 2-4

65130 Vaasa

Puhelinnumero 06 218 1111, sähköposti kirjaamo@ovph.fi

Rekisterin vastuu- ja yhteyshenkilöt

Vastuuhenkilö

Kathy Guss

Puhelinnumero 0401384890, sähköposti on muotoa kathy.guss@ovph.fi

Yhteyshenkilö

Sonja Friman

Puhelinnumero 0401801400, sähköposti on muotoa sonja.friman@ovph.fi

Mari Montin

Puhelinnumero 0404839979, sähköposti on muotoa mari.montin@ovph.fi

Yksikkö

Asiakaspalvelu

Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaavat

Tuija Viitala, puhelinnumero 06 213 1840

Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

sähköposti on muotoa tuija.viitala@ovph.fi

Anne Korpi, puhelinnumero 040 183 2211

Tammikaivontie 4, 65100 Vaasa

sähköposti on muotoa anne.korpi@ovph.fi

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Chat on reaaliaikainen yhteydenottovälineväline asukkaan ja ammattilaiseen välillä hoidon tarpeen arviointiin liittyvissä asioissa. Live Chat toimii hoidon tarpeen arvioinnissa puhelimen rinnalla vaihtoehtoisena yhteydenottokanavana, Asiointi alkaa chat-keskusteluna. Ilman vahvaa tunnistautumista voidaan antaa yleisluonteista ohjausta ja neuvontaa. Henkilökohtaista ohjausta varten ammattilainen pyytää sinua tunnistautumaan. Tunnistautuminen tapahtuu verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella (Suomi.fi tunnistautuminen). Chat keskustelu voidaan tarvittaessa vaihtaa videoyhteydeksi. Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on antaa käyttäjälle mahdollisuus terveyden tai sairauden hoitamiseen. Asiakkaan vahva tunnistautuminen palveluun on asiakasturvallisuuden kannalta välttämätöntä. Chat- palvelussa ei voi asioida toisen (kuten esimerkiksi lapsen tai vanhuksen) puolesta.

Chat- palvelun käyttämisestä syntyviä tilastotietoja voidaan käyttää palveluiden kehittämiseen, tilastointiin sekä raportointiin. Rekisteritietoja voidaan siirtää asiakas- tai potilastietojärjestelmää noudattaen sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Chat vastaanotolle liitytään Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisivujen kautta, chatbot- kuvakkeen kautta. Asiakas ei tarvitse vahvaa tunnistautumista keskustelun aloitusta varten. Ammattilainen pyytää kirjautumista vahvaan tunnistautumiseen, jos kontakti vaatii henkilötietojen käsittelyä. Henkilötietoja voidaan käsitellä soveltuvan lainsäädännön sallimin tavoin. Live chat- keskustelu alkaa aina asiakkaan aloituksesta. Chat- palveluun asiakas pääsee chatbot- palvelunkautta, jolloin chatbot mahdollistaa asiakkaan esittää kysymyksiä botille, joka voi jo vastata asiakkaan kysymykseen. Chatbot- keskustelu on reaaliaikaista keskustelua verkkosivustojen tekstinkäyttöliittymän kautta. Chat- palvelu on reaaliaikaista keskustelua ammattilaisen kanssa.



Henkilötietojen säilytysaika

Henkilötietojen säilytysaika

Henkilötietoja säilytetään tiedonohjaussuunnitelman mukaan. Säilytysaika perustuu arkisto- ja erityislakeihin, sekä toiminnan tarpeeseen dokumentoida ja taata sekä viranomaisen että yksityisen henkilön ja yhteisön oikeusturva. Tiedot poistetaan, kun niiden käsittelylle ei ole enää laillista perustetta tai mikäli asiakas sitä pyytää.

Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaat itse

Henkilötietojen luovuttaminen

Tietoja ei luovuteta oman organisaation ulkopuolelle

Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Tietoaineiston suojauksen periaatteet

Tietoaineiston tietoturvasuus sekä henkilötietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys varmistetaan asianmukaisin teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä.

a. Manuaalinen tietoaineisto

ei

b. Digitaalinen tietoaineisto

Asiakkaan chatbot-keskusteluun syöttämät henkilötiedot anonymisoidaan automaattisesti.

Kaikki sekä siirrettävä että lepotilassa oleva data on salattu. (CMEK - jossa Telia hallinnoi salausavaimia käytetään)

Pääsy ja muutokset kirjataan lokiin, lokit säilytetään enintään 30 päivää.

Pääsyhallinta järjestelmänvalvojan työkalussa varmistaaksesi oikean pääsyn tietoihin.

IP-välityspalvelinta voidaan käyttää lisätoimintona. Tämä piilottaa loppuasiakkaan IP-osoitteen.

Ylläpitäjän sähköpostiosoite ja nimi voidaan muuttaa manuaalisesti pseudonyymiksi tai anonymisoida.

Palveluun pääsy on mahdollista rajoittaa vain valittuun IP-osoitteeseen tai IP-alueeseen.

Kun asiakas keskustelee live chatissä ammattilaisen kanssa.

Asiakas käyttää vahvaa tunnistautumista kirjautumiseen.

Ammattilainen kirjautuu käyttäjä tunnoksella ja salasanalla

Tietosuojaoikeutesi

Tarkastusoikeus, virheellinen tiedon korjaaminen ja/tai täydentäminen

Sinulla on oikeus saada tietää, käsittelemmekö sinua koskevia henkilötietoja ja saada jäljennös omista henkilötiedoistasi.

Sinulla on oikeus pyytää meitä oikaisemaan sinua koskevat virheelliset tiedot tai täydentämään niitä.

Tietojen poistaminen

Sinulla on tiettyissä tilanteissa oikeus pyytää Pohjanmaan hyvinvointialuetta poistamaan sinua koskevat tiedot, jos jokin seuraavista täyttyy:

- Pohjanmaan hyvinvointialue ei enää tarvitse tietojasi alkuperäiseen tarkoitukseen.
- Peruat antamasi suostumuksen, eikä tietojesi käsittelylle ole muuta laillista perustetta.
- Vastustat tietojesi käsittelyä, eikä käsittelylle ole perusteltua syytä.
- Tietojasi on käsitelty lainvastaisesti.
- Tietosi on poistettava lainsäädännön perusteella.

Tietojen rajoittaminen

Sinulla on oikeus pyytää henkilötietojesi käsittelyn rajoittamista tiettyissä tilanteissa:

- Tiedot ovat mielestäsi virheellisiä.
- Tietojasi käsitellään lainvastaisesti, mutta et halua, että ne poistetaan kokonaan.
- Pohjanmaan hyvinvointialue ei enää tarvitse tietojasi alkuperäiseen tarkoitukseen, mutta sinä tarvitset niitä oikeusvaateen laatimiseen, esittämiseen tai puolustamiseen.
- Olet vastustanut tietojesi käsittelyä (pyytänyt, että niitä ei käsiteltäisi lainkaan), mutta lopullista päätöstä harkitaan vielä.

Tietojen siirtäminen



Sinulla on oikeus saada sinua koskevat henkilötiedot, jotka olet toimittanut Pohjanmaan hyvinvointialueelle, jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja tai pyytää niiden siirtämistä toiselle rekisterinpitäjälle.

Tietopyyntö

Voit esittää oikeuksiasi koskevan kirjallisen pyynnön postitse tai sähköpostilla. Yhteystiedot löytyvät kohdasta rekisterin vastuhenkilö tai yhteyshenkilö. Huomioi, että arkaluonteisia henkilötietoja lähetettäessä tulee käyttää turvasähköpostia.

Tiedot ja toimenpiteet ovat rekisteröidylle maksuttomia, paitsi jos pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia ja erityisesti, jos niitä esitetään toistuvasti.

Ilmoitus tietosuojavaltuutetulle

Sinulla on oikeus tehdä ilmoitus tietosuojavaltuutetulle, jos katsot, että sinua koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

Ota yhteyttä tietosuojavaltuutettuun vasta sitten, jos rekisterinpitäjä kieltäytyy pyynnöstäsi eikä kieltäytymiselle ole mielestäsi perusteita. Tietosuojavaltuutettu ei lähtökohtaisesti ota kantaa sellaisiin tapauksiin, joissa rekisterinpitäjään ei ole oltu itse yhteydessä.

Tutustu lisää: <https://tietosuoja.fi/tunne-oikeutesi>