



Meddelande om skydd av personuppgifter Telia ACE Chattbot, Chatt och Adhoc video

Registeransvarig

Österbottens välfärdsområde

Sandviksgatan 2-4

65130 Vasa

Telefonnummer 06 218 1111, e-post kirjaamo@ovph.fi

Registrets ansvars- och kontaktpersoner

Ansvarsperson

Kathy Guss

Telefonnummer 0401384890, e-postform kathy.guss@ovph.fi

Kontaktperson

Sonja Friman

Telefonnummer 0401801400, e-postform sonja.friman@ovph.fi

Mari Montin

Telefonnummer 0404839979, e-postform mari.montin@ovph.fi

Enhet

Kundservice

Sandviksgatan 2–4, 65130 Vasa

Dataskyddsombud

Tuija Viitala, telefonnummer 06 213 1840

Sandviksgatan 2–4, 65130 Vasa

e-postform tuija.viitala@ovph.fi

Anne Korpi, telefonnummer 040 183 2211

Dammbrunnsvägen 4, 65100 Vasa

e-postform anne.korpi@ovph.fi

Syftet med hanteringen av personuppgifter

Chat är ett redskap för realtidskontakt mellan boende och yrkesperson i frågor som gäller bedömning av vårdbehov. Vid bedömning av vårdbehov fungerar Live Chat som alternativ kontaktkanal jämsides med telefonen. Kommunikationen börjar som chattsamtal. Utan stark identifiering kan handledning och råd av allmän natur ges. För personlig handledning ber yrkespersonen dig att identifiera dig. Identifieringen sker med nätbankskoder eller mobilcertifikat (Suomi.fi identifiering). Chattsamtalet kan vid behov bytas till videoförbindelse. Även förmedling av bilder och bifogade filer är möjligt.

Syftet med hanteringen av personuppgifter är att ge användaren möjlighet att sköta hälsa eller sjukdom. Stark identifiering av kunden är nödvändig för klientsäkerheten. Du kan inte uträtta ärenden för en annan person i tjänsten (t.ex. ett barn eller en anhörig).

Statistikuppgifter om användande av chatttjänst kan användas för att utveckla servicen, för statistikföring samt rapportering. Registeruppgifter kan överföras i klient- och patientsystemet genom att följa lagstiftning om social- och hälsovård.

Rättsliga grunder för hantering av personuppgifter

Rättsliga grunder för hantering av personuppgifter.

Man ansluter sig till chatt-mottagningen via chattbotten på Österbottens välfärdsområdets hemsida. Det krävs ingen stark autentisering för att påbörja samtalet. Den professionella kan kräva stark autentisering av kunden om ärendet kräver behandling av personuppgifter.

Personuppgifter som hanteras.

Personuppgifter kan hanteras inom ramen för tillämplig lagstiftning.



För användning av Live chat behövs kundens medgivande. Kunden ansluter till chatt-tjänsten via chattbot-servicekanalen, där kan kunden ställa frågor och få svar av chattbotten. Ur kundens perspektiv är chatrobot-servicen samtal i realtid via textbaserat användargränssnitt på webbplatserna. Chat-tjänsten är samtal med professionella i realtid.

Tiden för bevarande av personuppgifter

Tiden för bevarande av personuppgifter.

Personuppgifter bevaras i enlighet med informationsstyrningsplanen. Förvaringstiden baserar sig på arkiverings- och speciallagar samt på verksamhetens behov att dokumentera och garantera både myndigheters och privatpersoners rättssäkerhet. Uppgifterna stryks då ingen laglig grund längre finns för hanteringen av dem eller om kunden begär det.

Regelmässiga informationskällor

Kunderna själva

Överlåtelse av personuppgifter

Uppgifter överläts inte utanför organisationen.

Överföring av uppgifter utanför EU eller EES

Personuppgifter överförs inte utanför Europeiska unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

Principer för skyddande av informationsmaterial

Informationsmaterialets informationssäkerhet samt personuppgifternas konfidentialitet, integritet och tillgänglighet säkerställs genom tekniska och organisatoriska åtgärder.

a. Manuellt informationsmaterial

inte

b. Digitalt informationsmaterial

Personuppgifter som kunden matar in i chatbot-samtalet identifieras automatiskt.

All överförbar information eller information i viloläge är krypterat. (CMEK – där krypteringsnycklar som Telia förvaltar används).

Tillgång och förändringar registreras i logg, loggarna förvaras högst 30 dagar.

Åtkomstkontroll i systemövervakarens verktyg för att säkerställa tillgång till rätta uppgifter.

IP-proxyserver kan användas som extra funktion. Den här gömmer slutkundens IP-adress.

Den ansvarigas e-postadress och namn kan ändras manuellt till pseudonym eller identifieras.

Åtkomst till tjänst kan begränsas endast till vald IP-adress eller valt IP-område.

När kunden pratar med en professionell på live-chatten;

Kunden använder stark identifiering för inloggning.

Yrkesperson loggar in med användarnamn och lösenord.

Dina dataskyddsrättigheter

Rätt att kontrollera, korrigera och/eller komplettera av oriktig uppgift

Du har rätt att få veta om vi hanterar personuppgifter om dig och få kopia av dina personuppgifter.

Du har rätt att be oss korrigera eller komplettera oriktiga uppgifter om dig.

Stryka uppgifter

I en del situationer har du rätt att be Österbottens välfärdsområde stryka uppgifter om dig om något av följande uppfylls:

- Österbottens välfärdsområde behöver inte längre dina uppgifter för ursprungligt ändamål.
- Du tar tillbaka samtycket du gett och ingen annan laglig grund finns för hanteringen av dina uppgifter.
- Du motsätter dig hanteringen av dina uppgifter och ingen grundad anledning för hanteringen finns.
- Dina uppgifter har hanterats lagstridigt.
- Dina uppgifter ska strykas på grundval av lagstiftning.

Begränsning av uppgifter

Du har rätt att be att behandlingen av dina personuppgifter begränsas i vissa situationer:

- Du anser att uppgifterna är oriktiga.
- Dina uppgifter hanteras lagstridigt men du vill inte att de stryks helt.
- Österbottens välfärdsområde behöver inte längre dina uppgifter för ursprungligt ändamål, men du behöver dem för att skriva, framföra eller försvara yrkande.



- Du har motsatt dig hanteringen av dina uppgifter (bett att de inte alls skulle behandlas), men slutligt beslut övervägs ännu.

Överföring av uppgifter

Du har rätt att få uppgifter om dig som du lämnat till Österbottens välfärdsområde i utformad, allmänt använd och maskinläsbar form och eller begära att de överförs till annan registeransvarig.

Begäran om uppgifter

Du kan framföra skriftlig begäran om dina rättigheter per post eller e-post. Kontaktuppgifterna finns i punkten registrets ansvars- eller kontaktperson. Beakta att när du sänder ömtåliga personuppgifter ska du använda säker e-post.

Uppgifterna och åtgärderna är avgiftsfria för den registrerade förutom om begäran är uppenbart oggrundad eller orimlig och i synnerhet om den framförs upprepade gånger.

Anmälan till dataombudsman

Du har rätt att göra anmälan till dataombudsmannen om du anser att man bryter mot tillämplig dataskyddsreglering vid hanteringen av dina personuppgifter.

Ta kontakt med dataombudsmannen först om registeransvarig avslår din begäran och du anser att inga grunder finns för avslaget. Dataombudsmannen tar i princip inte ställning i sådana fall där man inte själv kontaktat den registeransvarige.

Läs mera: <https://tietosuoja.fi/tunne-oikeutesi>