

Tietosuojaseloste

Tämä on Tampereen XVIII Koskikeskuksen apteekin EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste.

1 Rekisterinpitäjä

Nimi Pekka Brander/ Tampereen XVIII Koskikeskuksen apteekki
Tehtävä Apteekkari
Osoite Hatanpäänvaltatie 1, LOK 9, 33100 Tampere
Puhelin 0104116800
Sähköposti pekka.brander@apteekit.net

2 Rekisteriasioiden yhteyshenkilö

Nimi Niklas Toivainen
Tehtävä Tietosuojavastaava
Osoite Hatanpäänvaltatie 1, LOK 9, 33100 Tampere
Puhelin 0104116800
Sähköposti info@koskikeskuksenapteekki.fi

3 Apteekin asiakasrekisteri

3.1 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja käsittelyn oikeusperuste

Asiakasrekisteriä käytetään kulloinkin voimassaolevan tietosuojalainsäädännön ja muun lainsäädännön mukaisesti. Henkilötietojen käsittely perustuu tietosuojalainsäädännön ohella apteekkitoimintaa koskevaan yksityiskohtaiseen lainsäädäntöön.

Asiakkaat on ryhmitelty apteekin tarjoamien palveluiden mukaisesti.

1 Apteekkiasiakkaat (reseptiasiakkaat)

Reseptiostokset pitää lain mukaan rekisteröidä, joten kaikki apteekin reseptiasiakkaat kuuluvat tähän asiakasryhmään. Käsittely perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön (toimitettujen reseptien arkistointi) tai sopimukseen (Kela-korvauskäsittely), jolloin käsittelyn oikeusperuste on rekisterinpitäjän lakisääteinen velvoite.

2 **Kanta-asiakkaat**

Tietojen käsittely perustuu voimassaolevaan kanta-asiakassopimukseen apteekin ja kanta-asiakkaan välillä. Kanta-asiakkaiden henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on parantaa Koskikeskuksen apteekissa vakituisesti asioivien asiakkaiden asiakaspalvelua. Henkilötietoja käsitellään asiakkaan asioinnin, asiakaskyselyiden, markkinoinnin ja muiden asiakkuuden hoitamiseen liittyvien toimenpiteiden yhteydessä. Rekisterissä käsiteltäviä osto- ja asiointitietoja voidaan käyttää myös tarjousten, etujen ja muiden markkinointitoimenpiteiden sekä asiakasviestinnän kohdentamiseksi. Henkilötietoja käsitellään myös uutiskirjeen lähettämisen tai muihin markkinointitoimenpiteisiin osallistumisen yhteydessä.

3 **Tiliasiakkaat**

Tietojen käsittely perustuu tiliasiakaslaskutus sopimukseen apteekin ja tiliasiakkaan välillä.

3.2 Rekisterin tietosisältö

1 **Reseptiasiakkaat:** Rekisterissä voidaan käsitellä kaikista rekisteröidyistä seuraavia tietoja:

- Etunimi, sukunimi
- Henkilötunnus
- Kaikki reseptille tallennettavat tiedot
- Osto- ja maksutapahtumat
- Sitoumustiedot, työpaikkakassatieto
- Kela-korvaustiedot, Kelan maksuosuus
- Puhelinnumero ja/tai sähköposti mobiiliasiointiin hyödynnettäväksi asiakkaan itse luovuttaessa tiedot apteekille (mobiiliresepti)

2 **Kanta-asiakkaat:** Rekisterissä voidaan käsitellä kanta-asiakkuuden solmineista asiakkaista yllä lueteltujen lisäksi seuraavia tietoja:

- Asiakkaan yhteystiedot (osoite, puhelinnumero, matkapuhelinnumero, sähköpostiosoite)
- Asiakkaan asiakaspalvelun, lääkityksen ja terveydentilan kannalta olennaiset lisätiedot esim. sairaudet yms.
- Kanta-asiakkuuden alkamispäivämäärä
- Yhteisötiedot (linkitys perheenjäsenten välillä)
- Asiakkaan alennusetu ja asiakasryhmät
- Markkinointilupa

3 **Tiliasiakkaat:** Rekisterissä voidaan käsitellä laskutussopimuksen solmineista asiakkaista kohdassa 1 lueteltujen lisäksi

- suoramaksu /e-lasku-tiedot
- Edunvalvojan tiedot
- Laskutusosoite (jos eri kuin postiosoite)
- Laskun viitteet ja laskutukseen liittyvät lisätiedot

e-lasku/Suoramaksusanoma (pankista apteekkiin) sisältää seuraavat tiedot

- Nimi (etunimi ja sukunimi)
- Henkilötunnus (asiakkaan tunnistus)
- virtuaalinen IBAN-tilinumero

3.3 Henkilötietojen säilytysaika

1 Apteekkiasiakkaat

Apteekkiasiakkaiden tiedot poistuvat aktiivirekisteristä 13 kuukauden jälkeen, jos asiakas ole asioinut tuona aikana apteekissa. (Nykyinen apteekin henkilötietojen säilytysaika apteekin aktiivirekisterissä on linjattu aikanaan tietosuojavaltuutetun toimesta (Dnro 793/41/97) vuodeksi ja yhdeksi kuukaudeksi ja on edelleen voimassa.)

Reseptitietoja säilytetään arkistoituna rekisterissä lain velvoittaman säilytysajan. Muita kuin Kelan myöntämiä maksusitoumuksia säilytetään kuukausi niiden voimassaolon päättymisestä laskutuksen oikeellisuuden varmistamiseksi.

2 Kanta-asiakkaat

Asiakkaan kanta-asiakkuuteen liittyviä henkilötietoja säilytetään sopimuksen voimassaoloajan/sopimuksen mukaisesti.

Reseptiostoja säilytetään lisäksi lain velvoittaman ajan, vaikka kanta-asiakassopimus irtisanottaisiin.

3 Tiliasiakkaat

Asiakkaan tiliasiakkuuteen liittyviä henkilötietoja säilytetään apteekin asiakasrekisterissä sopimuksen voimassaoloajan/sopimuksen mukaisesti sekä vähintään lain velvoittaman ajan.

Yksityisten lääkäriasemien paperiset lääketilauslomakkeet säilytetään 12 kuukautta tilauspäivämäärästä.

3.4 Liitynnät muihin järjestelmiin

1 Apteekkiasiakkaat

- Apteekkisopimusjärjestelmä
 - Vieroitushoitosisopimuksen piiriin kuulumisen tarkastaminen, jos reseptiostoissa on PKV-lääkkeitä (pääasiassa keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä) ja/tai huumeita.
 - Suomen Apteekkariliiton ylläpitämä tietojenvälityspalvelu, jossa Apteekkariliitto toimii tietojen käsittelijänä.
 - Tiedot sopimuksista saadaan palveluun asiakkaan hoitavalta lääkäriltä
- Valtakunnallinen reseptikeskus
 - Kaikki reseptitiedot toimitetuista ja sähköistetyistä resepteistä
 - Kansallinen Terveysarkisto toimii itsenäisenä rekisterinpitäjänä
- Kelan palvelut
 - Kelan reaaliaikainen korvauskysely (asiakkaan Kela-korvaustietojen haku)
 - Kelan reaaliaikainen tilityspalvelu (asiakkaan korvattujen lääkeostojen raportointi Kelaan)
 - Sairausvakuutuslain mukaisten etuuksien maksua varten
 - Kela toimii itsenäisenä rekisterinpitäjänä
- Työpaikkakassat (Työpaikkalaskutuksen piirissä olevien asiakkaiden ostojen raportointi)
 - Sairausvakuutuslain mukaisten etuuksien ja mahdollisten lisäetuuksien korvauskäsittely.
- Vakuutusyhtiöt (Vakuutusyhtiöiden korvaavien ostojen raportointi vakuutusyhtiölle)
 - Riippuen asiakkaan vakuutus sopimuksesta voidaan vakuutusyhtiön korvaavat ostot raportoida suoraan apteekista vakuutusyhtiöön.
- Suomi.fi-valtuudet -palvelu
 - Keskitetty valtakunnallinen sähköinen valtuutuspalvelu puolesta asiointivaltuuden antamiseen ja tarkastamiseen. Suomi.fi-valtuudet on keskitetty palvelu, jossa asiakas voi valtuuttaa toisen henkilön tai yrityksen asioimaan puolestaan Apteekkiasiointiin löytyy palvelusta oma valtuus. Apteekki tarkistaa asiointivaltuuden apteekkijärjestelmässä suoraan Valtuudet-palvelusta.

2 Tiliiasiakkaat

elasku/suoramaksusopimustilauksiin liittyvä sähköinen sanomaliikenne (vastaanottoilmoitukset):
Apteekki vastaanottaa asiakkaan omassa pankkipalvelussaan lähettämän e-lasku/suoramaksu sopimuspyynnön.
Tiedot noudetaan suoraan järjestelmään, jotta apteekilla on oikeus lähettää asiakkaalle elaskuja/suoramaksuja.
Pyyntö noudetaan pankista apteekkiin suojattua pankkien käyttämää WebService-kanavaa pitkin.

3 Kassa-asiakkaat

- Korttimaksutiedot Nets Oyj:lle

3.5 Säännönmukaiset tietolähteet

Apteekkiasiakkaiden tiedot saadaan reseptilääkkeiden osto- ja maksutapahtuman sekä toimituksen yhteydessä. Sopimusasiakkaisiin liittyviä lisätietoja kerätään asiakkaalta itseltään sopimuksen tekemisen yhteydessä sekä sopimussuhteen aikana.

3.6 Tietojen luovutukset ja tietojen siirto

Tietoja ei luovuteta/siirretä EU-maiden ulkopuolelle.

Säännönmukaisia luovutuksia toiselle rekisterinpitäjälle:

- Reseptikeskukseen apteekin sähköistämien reseptien tiedot
- Reseptikeskukseen tiedot toimitetuista resepteistä
- Kelalle tiedot sv-korvatuista ostoista
- Kelalle tiedot maksusitoumuksella toimitetuista ostoista
- Työpaikkakassoille tiedot laskutettavista ostoista
- Vakuutusyhtiöille tiedot laskutettavista ostoista

3.7 Rekisterin suojausten periaatteet

Apteekissa on käytössä Receptum Oy:n toimittama MAXX-apteekkijärjestelmä. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmät jaotellaan käyttötarkoitustensa ja ominaisuuksiensa perusteella luokkiin A ja B. MAXX on A-luokan järjestelmä (=Kanta-palveluihin liittyvät järjestelmät), joka on Kelan yhteistestauksessa sekä tietoturva-auditoinnissa virallisesti hyväksytty apteekkijärjestelmä.

Apteekissa tehdään omavalvontaa apteekin asiakastiedon salassapidon ja tietojen suojaamisen varmistamiseksi lain velvoittamalla tavalla (laki sähköisestä lääkemääräyksestä 61/2007).

Asiakasrekisterin tiedot on suojattu henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla, salasanoilla sekä toimikorteilla ja muilla teknisillä suojauksilla. Apteekissa on huolehdittu siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimien käyttöoikeuksia ja muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu.

Apteekin, järjestelmään liittyvien palvelutuottajien sekä järjestelmää ylläpitävien teknisten yhteistyökumppaneiden välillä on laadittu GDPR:n vaatimusten mukaiset yhteistyösopimukset, joissa kaikissa on mukana vaatimukset tiedon asianmukaiseen suojaamiseen sekä salassapitovelvoitteet.

Apteekin tiloissa säilytetään paperisia rekistereitä:

- Kanta-asiakasrekisteri
- Laskutussopimukset
- Resepti-palvelun suostumukset
- Yksityisten lääkäriasemien lääketilaukset
- Muiden tahojen kuin Kelan myöntämät maksusitoumukset
- Huumausainekirjanpito
- Sähköistetyt paperireseptit

Paperiset rekisterit säilytetään apteekin tiloissa ulkopuolisten ulottumattomissa.

3.8 Henkilön oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilötiedot

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on tallennettu. Tarkastuspyyntö tehdään henkilökohtaisen käynnin yhteydessä tai omakätisesti allekirjoitetulla tai muulla luotettavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla.

Tiedot toimitetaan vain henkilöllisyyden todistamista vastaan tai muutoin luotettavaa tunnistusmenetelmää käyttäen. Apteekki määrittelee tapauskohtaisesti riittävän tunnistautumisen menetelmät.

Mikäli apteekki joutuu kieltäytymään antamasta tietoja, annetaan asiakkaalle kirjallinen todistus, josta käy ilmi myös ne syyt, joiden vuoksi tarkastusoikeus on evätty. Asiakas voi tämän jälkeen saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Pyynnöt käsitellään aina apteekin tietosuojavastaavan/apteekkarin kautta ja tiedot toimitetaan asiakkaalle ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Mikäli asiakkaan pyyntö on monimutkainen tai pyyntöjä on paljon, määräaika voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella. Tällöin apteekki ilmoittaa asiakkaalle tällaisesta mahdollisesta jatkamisesta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä viivästymisen syyt.

Omakanta-palvelusta (<http://www.kanta.fi/omakanta>) asiakas voi tarkistaa omiin reseptitietoihinsa kohdistuneet tapahtumakyselyt.

Tarkastusoikeuden käyttäminen on lähtökohtaisesti maksutonta. Jatkuvasti toistuvien kyselyiden tai ilmeisen perusteettomat/kohtuuttomien kyselyiden kohdalla rekisterinpitäjänä apteekki voi periä pyynnön toteuttamisesta hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan maksun.

3.9 Henkilötietojen oikaiseminen tai poistaminen sekä rekisteröidyn oikeus pyytää käsittelyn rajoittamista

Asiakkaalla on oikeus korjauttaa ilman aiheetonta viivytystä häntä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Apteekki korjaa virheet saatuaan oikean tiedon suoraan asiakkaalta tai muusta luotettavasta lähteestä. Apteekki korjaa vain sellaiset tiedot, joka on apteekkilainsäädännön mukaan mahdollista korjata jälkikäteen.

Asiakkaalla on oikeus tulla unohdetuksi ja poistattaa tiedot apteekin asiakasrekisteristä vain niiden tietojen osalta, joita apteekin ei lakisääteisesti tarvitse säilyttää tai joita apteekki ei enää tarvitse niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin, taikka jos jokin muu EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) 17 artiklan mukainen edellytys täyttyy. Poistopyyntö tehdään henkilökohtaisen käynnin yhteydessä tai omakätisesti allekirjoitetulla tai muulla luotettavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla. Apteekki päättää kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä noudattaen tietojen poistamisesta ilman aiheetonta viivytystä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää omien tietojen käsittelyn rajoittamista jos

- asiakas kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa apteekki voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden;
- käsittely on lainvastaista ja asiakas vastustaa henkilötietojen poistamista ja vaatii sen sijaan niiden käytön rajoittamista;
- apteekki ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta asiakas tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi;
- asiakas on vastustanut henkilötietojen käsittelyä EU:n tietosuoja-asetuksen 21 artiklan 1 kohdan nojalla odotettaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeutetut perusteet rekisteröidyn perusteet.

3.10 Oikeus peruuttaa antamansa suostumus

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa suostumus milloin tahansa, siltä osin kun henkilötietojen käsittely perustuu asiakkaan omaan suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

3.11 Henkilön oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevat henkilötiedot, jotka on toimittanut apteekille, ja joita apteekki käsittelee automaattisesti asiakkaan suostumuksen tai sopimussuhteen nojalla, koneellisesti luettavassa muodossa siirrettyä suoraan toiselle rekisterinpitäjälle, jos se on teknisesti mahdollista.

Jos siirto ei ole teknisesti mahdollista tai turvallista, asiakas voi itse toimittaa tarkastusoikeuden nojalla vastaanottamansa omat henkilötiedot toiselle rekisterinpitäjälle niin halutessaan.

4 Kameravalvontarekisteri

4.1 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja käsittelyn oikeusperuste

Kameravalvonnan tarkoituksena on omaisuuden suojaaminen sekä turvallisuutta, omaisuutta tai tuotantoprosessia vaarantaneiden tilanteiden ennaltaehkäiseminen tai selvittäminen. Tämän lisäksi valvonnan tarkoituksena on varmistaa ja lisätä henkilökunnan turvallisuutta. Rekisterin tietoja työnantajalla on oikeus käyttää lisäksi yksityisyyden suojasta työelämässä annetun lain (759/2004) 17 §:n 2 momentin 1-3 kohdissa yksilöidyissä tilanteissa työsuhteen päättämisen perusteen toteennäyttämiseksi, naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetussa laissa (609/1986) tarkoitetun häirinnän tai ahdistelun taikka työturvallisuuslaissa (738/2002) tarkoitetun häirinnän ja epäasiallisen käytöksen selvittämiseksi ja toteen näyttämiseksi sekä työtaturman tai muun työturvallisuuslaissa tarkoitettua vaaraa tai uhkaa aiheuttaneen tilanteen selvittämiseksi.

4.2 Rekisterin tietosisältö

Apteekin kameravalvonnan piiriin kuuluvissa tiloissa syntynyt tallentavaan valvontajärjestelmään kuuluvien kameroiden kuvaama kuva-aineisto.

4.3 Henkilötietojen säilytysaika

Rekisterin tietoja säilytetään tallentimen kapasiteetista riippuen enintään 90 vuorokautta, ellei ole kameravalvonnan tarkoituksen toteuttamisesta johtuvaa erityistä syytä säilyttää tietoja pidempää aikaa.

4.4 Säännönmukaiset tietolähteet

Apteekin tallentavaan valvontajärjestelmään kuuluvien kameroiden välittämä kuva-aineisto.

4.5 Tietojen luovutukset ja tietojen siirto

Tietoja ei luovuteta/siirretä EU-maiden ulkopuolelle. Rikosepäilytapauksissa tietoja voidaan luovuttaa poliisille.

4.6 Rekisterin suojauksen periaatteet

Digitaalisessa muodossa (tietokoneen tai vastaavan kovalevyllä) oleva rekisteri on suojattu salasanalla. Rekisterin tietoja säilytetään tallentimen kapasiteetistä riippuen enintään 90 vuorokautta, ellei ole kameravalvonnan tarkoituksen toteuttamisesta johtuvaa erityistä syytä säilyttää tietoja pidempää aikaa. Tiedot tuhotaan tallentamalla niiden päälle uutta tietoa. Tietojen käyttö tapahtuu selaamalla kovalevyllä olevia tietoja tietokoneella. Tiedot eivät ole tallennettuna yleisesti tunnetuissa formaateissa ja tallenteiden katsomiseen tarvitaan kameravalvonnan oma ohjelma. Tällä estetään kuvien väärinkäyttöä. Rekisteri on apteekin hallinnassa ja valvonnassa eikä siihen ei ole ulkopuolisilla pääsyä.

5 MUUT ASIAKKAILLE TARJOTTAVAT PALVELUT

5.1 Mobiiliresepti

Mobiiliresepti tarjoaa apteekin asiakkaille mahdollisuuden lähettää reseptin tiedot sähköisesti apteekkiin. Apteekki ottaa yhteyttä reseptin lähettäjään puhelinnumerolla, jonka asiakas syöttää reseptiä lähettäessään. Palvelusta ei muodostu erillistä rekisteriä. Palvelussa siirretään apteekille salatulla https-yhteydellä vain potilasohjeen viivakoodin numerosarja ja asiakkaan puhelinnumero, jonka asiakas itse syöttää palveluun. Puhelinnumeroita sekä viivakoodien numerosarjoja säilytetään palvelussa 48 tuntia. Palvelua ylläpitää apteekkijärjestelmätoimittaja Receptum Oy (y 1635372-4), joka toimii tiedon käsittelijänä. Apteekin ja Receptumin välillä on laadittu EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) vaatimusten mukainen yhteistyösopimus, jossa on mukana vaatimukset tiedon asianmukaiseen suojaamiseen sekä salassapitovelvoitteet. Puhelinnumero tallentuu lisäksi apteekin asiakasrekisteriin kyseiseen mobiilireseptiin liittyvään asiakaspalvelutapaukseen.