

Kohti parempaa.

## HENKILÖASIAKKAIDEN TIETOSUOJASELOSTE

Tämä tietosuojaseloste koskee henkilöasiakkaiden henkilötietojen käsittelyä. Tällä tietosuojaselosteella annetaan tietosuojalainsäädännön mukaisesti tietoja sekä rekisteröidylle että valvovalle viranomaiselle (seloste käsittelytoimista). **Lisätietoja:** [Terveystalon yritysasiakkaiden tietosuojaseloste](#), [Terveystalon Rekrytointi- ja HR tietosuojaseloste](#) sekä [Tietoa suostumuksista](#).

### Rekisterinpitäjä

Suomen terveystalo Oy (jäljempänä "Terveystalo")  
Jaakonkatu 3B, 3 krs., 00100 HELSINKI

Suomen Terveystalo Oy:n potilasrekisteri on yhteiskäytössä Terveystalon ja siellä toimivien terveydenhuollon ammattihenkilöiden kesken, jotka toimivat itsenäisinä ammatinharjoittajina tai erillisten yritysten kautta palvelun tuottajina.

### Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja käsittelyperusteet

#### Henkilötietoja käsitellään seuraaviin tarkoituksiin:

- Terveydenhuollon palveluiden tarjoamiseksi perustuen lakiin
- Työterveyshuollon palveluiden tarjoamiseksi perustuen lakiin
- Työkyky- ja hyvinvointipalveluiden tarpeen arvioimiseksi ja palvelun kohdentamiseksi perustuen asiakkaan ja Terveystalon väliseen palvelusopimukseen, lakiin tai oikeutettuun etuun
- Ammattihenkilöiden toiminnan ja työnlaadun valvomiseen perustuen lakiin
- Markkinointi- ja/tai viestintätarkoituksiin perustuen asiakkaan antamaan suostumukseen, sopimukseen ja/tai Terveystalon oikeutettuun etuun
- Oman toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen, hallintaan, seurantaan ja raportointiin, laadun varmistamiseen sekä tietojohdantamiseen perustuen lakiin ja Terveystalon oikeutettuun etuun
- Tutkimus- ja tilastointitarkoituksiin perustuen suostumukseen, lakiin, yleiseen etuun ja/tai Terveystalon oikeutettuun etuun
- Palautteiden, virallisten selvityspyyntöjen ja vaaratapahtumien käsittelyyn perustuen lakiin ja Terveystalon oikeutettuun etuun
- Laskutusta ja perintää varten perustuen asiakkaan ja Terveystalon väliseen sopimukseen
- Väärinkäytösten todentamiseen ja käytön valvontaan perustuen lakiin sekä oikeutettuun etuun

#### Käsittelyn tarkoitukset

##### Henkilötietoja käsitellään terveydenhuollon palveluiden tarjoamiseksi

- Potilaan tutkimusten ja hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan
- Ajanvarauksien hallintaan
- Osana terveydenhuollon palveluiden toteuttamista analysoimme asiakkaan terveyspalveluiden käyntien yhteydessä syntyneitä terveydentilatietoja automatisoidusti terveydenhuollon tarkoituksiin kuten työntekijöiden työkyvyn tuen tarpeen arvioimiseen ja työntekijöiden terveyden edistämiseen (profilointi)

##### Henkilötietoja käsitellään työterveyshuollon palveluiden tarjoamiseksi

- Työterveyspotilaiden tutkimusten ja hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan

## Kohti parempaa.

- Työkyvyn arviointiin
- Toimintasuunnitelman toteuttamiseen
- Ajanvarauksien hallintaan
- Raportointiin asiakasorganisaatioille
- Osana terveydenhuollon palveluiden toteuttamista analysoimme asiakkaan terveystietojen käyntien yhteydessä syntyneitä terveydentilatietoja automatisoidusti terveydenhuollon tarkoituksiin kuten työntekijöiden työkyvyn tuen tarpeen arvioimiseen ja työntekijöiden terveyden edistämiseen (profilointi)

## Henkilötietoja käsitellään työkyky- ja hyvinvointipalveluiden tarpeen arvioimiseksi ja palvelun kohdentamiseksi

- Työkykyvalmennuksessa asiakkaan kuntoutusasian käsittelyyn erillisen toimeksiannon perusteella
- Työeläke- tai vahinkovakuutusyhtiön toimeksiannon käsittelyyn

## Henkilötietoja käsitellään ammattihenkilöiden toiminnan ja työnlaadun varmistamiseksi

- Ammatillisen pätevyyden ja ammattitoiminnan edellyttämien valmiuksien seurantaan

## Henkilötietoja käsitellään markkinointi- ja viestintätarkoituksiin

- Asiakkuuden hoitoon, mm. asiakkaiden muistuttamiseen esimerkiksi ajanvarauksista sekä reseptin ja rokotusten uusinnasta
- Kliinisistä tutkimuksista tiedottamiseen potilaan suostumuksella
- Asiakkaiden kiinnostustietojen sekä palveluihin ja palvelupisteisiin liittyvien valintojen ja toiveiden keräämiseen ja seuraamiseen, analysointiin sekä niihin liittyvään asiakaspalvelun kehittämiseen
- Etuohjelman mukaisten toimintojen ja etujen rekisteröintiin ja markkinointiin
- Asiakkaiden toiveiden huomioon ottamiseen sekä tarjonnan kohdistamiseen
- Tuotteiden ja palveluiden viestimiseen ja markkinointiin
- Viestinnän, markkinoinnin ja palveluiden kohdentamiseen
- Markkinatutkimusten ja mielipidekyselyiden toteuttamiseen
- Analysointiin, profilointiin, segmentointiin ja tilastointiin edellä mainittuja käyttötarkoituksia varten

## Henkilötietoja käsitellään palautteiden, virallisten selvityspyyntöjen ja vaaratapahtumien käsittelyyn

- Potilaiden ja asiakaspalvelukeskuksen välistä yhteydenpitoa (esim. puheluja) tallennetaan asiakaspalveluhenkilöstön palvelun laadun varmistamiseksi sekä palvelutapahtuman todentamiseksi, sekä asianosaisten oikeusturvan varmistamiseksi
- Asiakaspalautteiden käsittelemiseen
- Potilaslain mukaisten muistutusten tai kanteluiden käsittelyyn
- Muiden virallisten selvityspyyntöjen käsittelemiseen
- Vaaratapahtumailmoitusten käsittelyyn

## Henkilötietoja käsitellään Oma Terveys -palvelun tarjoamiseksi

- Palveluun rekisteröityneen käyttäjän omien yhteystietojen hallinnointiin ja terveydentilaa koskevien tietojen tarkasteluun
- Ajanvarauksien hallinnointiin
- Etäpalveluiden käyttöön
- Asiointiin liittyvien maksujen hoitamiseen

## Kohti parempaa.

- Rekisterinpitäjän tai sen yhteistyökumppaneiden palveluiden ja tuotteiden tarjontaan ja markkinointiin
- Terveydentilaan liittyvien muistutusten ja suositusten lähettämiseen palvelussa
- Palveluun rekisteröityneiden käyttäjien kiinnostustietojen sekä palveluihin ja palvelupisteisiin liittyvien valintojen ja toiveiden seuraamiseen, analysointiin ja profilointiin sekä tähän liittyvään asiakaspalvelun kehittämiseen

## Käsiteltävät henkilötietokategoriat

### Käsitlemme seuraavia henkilötietoja:

- Perustiedot
- Terveystiedot
- Työkykyyn liittyvät tiedot
- Hyvinvointiin liittyvät tiedot
- Geenitestitiedot
- Seulontatiedot
- Työnantajatiedot
- Ajanvaraustiedot
- Asiakaspalvelutapahtumien nauhoitteet
- Laskutustiedot
- Oma Terveysten ja Oma Suunnitelman tiedot
- Palautteiden, virallisten selvityspyyntöjen ja vaaratapahtumien tiedot
- Verkkosivujen ja -palveluiden käyttöön liittyvät tiedot
- Tunnistamis- ja varmentamisvälineiden ja -palveluiden käyttöön liittyvät tiedot
- Verkkokäyttäytymiseen ja analytiikkaan liittyvät tiedot

### Käsiteltävät henkilötietokategoriat

#### Perustiedot

- Nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, ammatti, esimies-alaisuussuhde, potilaan nimeämä lähiomainen/alaikäisen potilaan huoltajat sekä muut tunnistetiedot (esim. passikopio)

#### Terveystiedot

- Potilaan hoidon kannalta eri terveydenhuollon ammattilaisten käytössä välttämättömät terveydentilatiedot (potilaskertomustiedot, valokuvat lähetteet, lausunnot sekä lomaketiedot)
- Potilaan toimittamat terveys- ja omahoitotiedot
- Laboratorio-, kuvantamis- ja muut tutkimustiedot
- Fysioterapiaan ja työfysioterapiaan liittyvät tiedot sekä työnantajaan liittyvät tiedot (esim. työpaikkakäynnit)

#### Työkykyyn liittyvät tiedot

- Työkykyvalmennuspalvelussa käytettävät asiakastiedot
- Työkykyvalmentajan tallentamat henkilön kuntoutusasian käsittelyn kannalta tarpeelliset tiedot
- Työeläke-, vahinkovakuutusyhtiön tai muun toimeksiantajan toimeksianto ja sen liitteet

#### Hyvinvointiin liittyvät tiedot

## Kohti parempaa.

- Hyvinvointiin liittyvät tiedot kuten esimerkiksi kyselyiden vastaukset, seurantatiedot ja analyysit
- Henkilön itsensä tuottamat tai toimittamat mittaustiedot

## Geenitestitiedot

- Näytteet ja tutkimustulokset

## Seulontatiedot

- Seulonta-asiakkaisiin liittyvät tiedot (nimi, hetu, käyntiin liittyvät tiedot, tulostiedot). Seulontaasiakkaiden tiedot säilytetään erillisessä järjestelmässä.

## Työnantajätiedot

- Työterveyshuollon asiakkaiden työnantajaa koskevat tiedot kuten esimerkiksi osasto/toimipiste, ammattinimike, sairauskassan jäsenyys, työnantajien vakuutusyhtiötä koskevat tiedot ja muut.

## Ajanvaraustiedot

- Asiakas, päivä, ajankohta, paikka ja kenelle aika on varattu sekä ajanvaraaja ja varaamispäivä
- Ajanvaraushistoria

## Asiakaspalvelutapahtumien nauhoitteet

- Puhelun soittajan puhelinnumero, vastaanottajan tunniste, ajankohta ja puhelunauhoite
- Chat-nauhoitteet
- Keskustelun osapuolet, ajankohta ja keskustelunauhoite

## Laskutustiedot

- Hoitoa ja tutkimuksia koskevat laskutustiedot. Hoitoon liittyvät maksajatiedot
- Verkkokauppaan liittyvät tilaus- ja maksajatiedot

## Oma Terveiden ja Oma Suunnitelman tiedot

- Käyttäjän itse tallentamat omaan terveyteensä liittyvät tiedot
- Tiedot terveydentilasta ja käyttäjän ilmoittamista liikuntarajoituksista, vammoista, sairauksista ja muista vaivoista
- Rokotetiedot
- Harrastus- ja muut kiinnostustiedot
- Syke- ja aktiivisuusmittarin käyttöön liittyvät tiedot
- Muut käyttäjän tallentamat tiedot omaan terveydentilaansa ja kuntoonsa liittyen

## Palautteiden, virallisten selvityspyyntöjen ja vaaratapahtumien käsittelyn tarkoituksiin

- Palaute tai selvityspyyntö ja niihin annetut vastaukset
- Palautteen antajan ilmoittamat yhteystiedot
- Vaaratapahtuman kuvaus ja henkilölle itselleen annettu selvitys

## Muut palveluun liittyvät tiedot

- Palveluun liittyvät tyytyväisyystiedot ja kommentit rekisterinpitäjän palveluista
- Toiveisiin ja valintoihin liittyvät tiedot sekä tiedot käyttäjän haluamista palveluista
- Yhteydenottohistoria
- Kolmannen osapuolen rekistereistä käyttäjän nimenomaisella suostumuksella talletetut tiedot

## Kohti parempaa.

- Kanta-asiakastiedot

## Suostumukset ja kiellot

- Henkilön suostumus- ja kieltotiedot liittyen suoramarkkinointiin sekä henkilötietojen käsittelyyn

## Verkkokäyttäytymiseen ja analytiikkaan liittyvät tiedot

- IP-osoite
- Selaimeen liittyvät tiedot
- Istuntotunniste ja muut vastaavat tiedot
- Istunnon aikainen verkkosivustokäyttäytyminen

## Henkilötietojen säilytysajat

Potilaan hoitoon liittyviä tietoja säilytetään Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen potilasasiakirjoista mukaisesti 12 vuotta kuolemasta tai, jos siitä ei ole tietoa, 120 vuotta potilaan syntymästä.

Mikäli rekisteröidyn Oma Suunnitelmaan kirjaamia tietoja ei ole viety osaksi potilasasiakirjoja, tietoja säilytetään niin kauan kunnes rekisteröity poistaa itse tiedot Oma Suunnitelmasta. Ammattilaisen laatiman Oma Suunnitelmapohjan poistopyyntö tulee osoittaa toimipaikkaan.

Asiakaspalvelutapahtumien nauhoitteita säilytetään kolme kuukautta.

Muiden henkilötietojen osalta arvioimme säännöllisesti henkilötietojen tarpeellisuutta suhteessa käsittelyn tarkoituksiin ja niiden saavuttamiseen. Mikäli voimme todeta, ettei tietoja tarvita käsittelyn tarkoituksiin eikä laki velvoita säilyttämään tietoja, poistamme tiedot.

## Tietolähteet

Käsiteltävät henkilötiedot kerätään pääsääntöisesti potilaalta itseltään. Mikäli potilas on alaikäinen, tietoja voidaan kerätä myös huoltajilta. Henkilötietoja kerätään myös tutkimuksen ja hoidon yhteydessä hoitohenkilökunnalta.

Potilaan perustiedot päivitetään Digi- ja väestötietoviraston väestötietojärjestelmästä.

Työterveyden osalta työnantajalta kerätään potilaan perustiedot, työpaikan yhteystiedot, sekä mahdolliset muutostiedot työterveyssopimuksen mukaisesti.

Henkilötietoja saadaan myös toisilta terveydenhuollon toimintayksiköiltä tai terveydenhuollon ammattihenkilöiltä potilaan suostumuksella.

Lisäksi seulonnan kutsutiedot kerätään joukkotarkastusrekisteristä, jonka tiedot ovat peräisin väestötietojärjestelmästä.

Tietyissä tilanteissa tietoja saadaan myös vakuutusyhtiöistä tai työeläkeyhtiöistä.

Kohti parempaa.

## Henkilötietojen käsittely ja luovutus

Yhteisrekisterisuostumuksella henkilötietoja käsittelevät terveystalon terveydenhuollon ammattilaiset ja asiantuntijat. Työterveyden palveluiden osalta henkilötietoja käsittelevät työterveyshuoltoon osallistuvat ammattilaiset.

Henkilötietojen käsittelyä ulkoistetaan konserniyhtiöille ja/tai ulkopuolisille palveluntarjoajille, jotka käsittelevät henkilötietoja terveystalon lukuun. Potilastietoja ei siirretä EU- tai ETA-alueen ulkopuolella. Asiakastietoja voidaan siirtää rajatusti EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle lainsäädännön sallimissa rajoissa. Tällöin siirto tapahtuu käyttäen EU-komission mallisopimuslausekkeita tai muuta tietosuojalainsäädännön sallimaa siirtomekanismia.

### Henkilötietoja luovutetaan seuraaville tahoille:

#### Kelan Reseptikeskus

- Sähköiset reseptit tallentuvat Reseptikeskukseen, jonka rekisterinpitäjänä toimii Kela. Lisätietoja [www.kanta.fi](http://www.kanta.fi).

#### Kanta Potilastiedon arkisto

- Terveystiedot arkistoidaan Kelan ylläpitämään Kanta-palveluiden Potilastiedon arkistoon Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain mukaisesti. Lisätietoja [www.kanta.fi](http://www.kanta.fi).

### Lisäksi potilastietoja luovutetaan suostumukseen tai lakiin perustuen seuraaville tahoille:

#### Toinen terveydenhuollon toimintayksikkö/organisaatio/hoitopaikka tai terveydenhuollon ammattihenkilö

- Hoidon järjestämiseksi tarpeellisia tietoja voidaan luovuttaa terveydenhuollon toimintayksiköille, potilaan antaman suullisen tai kirjallisen suostumuksen tai asiayhteydestä muuten ilmenevän, potilasasiakirjaan merkittävän suostumuksen mukaisesti.

#### Vakuutusyhtiöt

- Lakisääteisten vakuutusten osalta tarpeellisia tietoja luovutetaan vakuutusyhtiöille lakiin perustuen ilman suostumusta.
- Vapaaehtoisten vakuutusten osalta tarpeellisia tietoja luovutetaan potilaan suostumuksen perusteella.

#### Työnantajat

- Potilaan ollessa työterveysasiakkaana tietoja voidaan luovuttaa erillisen ja nimenomaisen suostumuksen perusteella työnantajalle, mikäli työnantajalla on käytössä sähköinen A-todistuksen välityspalvelu Terveystalon Sirius HR-järjestelmään.

#### Viranomaiset ja/tai yhteisöt

- Tuomioistuimille, muille viranomaisille tai yhteisöille, joilla on lakiin perustuva tiedonsaantioikeus, tietoja luovutetaan kirjallisen ja yksilöidyn pyynnön perusteella asian vaatimassa muodossa ja laajuudessa.

#### Potilaan lähiomaiset

## Kohti parempaa.

- Potilaan ollessa tajuttomana tai muun verrattavan syyn vuoksi hoidettavana, tietoja voidaan luovuttaa lähiomaisille tai muulle läheiselle, jollei ole syytä olettaa, että potilas on kieltänyt tietojen luovutuksen.

## Tutkimusorganisaatiot

- Potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen luovuttamisesta tieteelliseen tutkimukseen on voimassa, mitä potilaslain 13.4 §:ssä säädetään.
- Anonymisoitua ja/tai tilastollista tietoa voidaan käsitellä tutkimus- ja tilastointitarkoituksiin ilman suostumusta.

Kuolemantapauksissa salassapitovelvoite ja yksityisyyden suojan tarve jatkuu, jolloin tietoja ei voida luovuttaa ilman laissa olevaa perustetta.

Tartuntatautilain perusteella voidaan luovuttaa epidemian havaitsemiseen, syyn selvittämiseen ja tartunnan jäljittämiseen tarvittavat tiedot Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle sekä sairaanhoitopiirin kuntayhtymälle.

## Rekisteröidyn oikeudet

### Oikeus saada pääsy henkilötietoihin

- Rekisteröidyllä on oikeus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä ja tutustua itseään koskeviin tietoihin.
- Rekisteröity voi tarkastella ja tutustua tietoihinsa ensisijaisesti Oma Terveys -palvelussa.

### Oikeus tietojen oikaisemiseen

- Rekisteröidyllä on oikeus pyytää virheellisten ja puutteellisten tietojen oikaisua.

### Oikeus tietojen poistamiseen

- Rekisteröidyllä on oikeus pyytää henkilötietojen poistoa. Poistopyyntöjä toteutetaan lainsäädännön mahdollistamissa rajoissa. Terveystilaa koskevien tietojen osalta Terveystalolla on lakisääteinen velvoite säilyttää tietoja potilasasiakirja-asetuksen mukaisesti.

### Oikeus käsittelyn rajoittamiseen

- Rekisteröidyllä on oikeus pyytää henkilötietojen käsittelyn rajoittamista, mikäli rekisteröity kiistää henkilötietojensa paikkansapitävyyden. Tällöin henkilötietojen käsittelyä rajoitetaan selvityksen ajaksi.

### Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

- Rekisteröidyllä on oikeus pyytää tietojen siirtoa järjestelmästä toiseen, jos tiedot ovat rekisteröidyn itse toimittamia ja henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen. Potilastietojen osalta siirto-oikeus ei ole sovellettavissa.
- Potilastietojen osalta toinen terveydenhuollon toimija voi katsoa terveystietoja Kanta-palveluiden kautta asiakkaan suostumusten ja kieltojen mukaisesti. Suostumuksia ja kieltoja voit ylläpitää Omakanta-palvelun kautta ([www.kanta.fi](http://www.kanta.fi)).

### Suostumuksen peruuttaminen

## Kohti parempaa.

- Milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen, asiakas voi peruuttaa antamansa suostumuksen milloin tahansa. Suostumuksen voi peruuttaa olemalla yhteydessä asiakaspalveluun.

## Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

- Rekisteröidyllä on oikeus tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle, mikäli asiakas katsoo, että henkilötietojen käsittelyssä on rikottu tietosuojalainsäädäntöä

Rekisteröityjen oikeuksia koskevat pyynnöt tulee tehdä kirjallisesti toimipaikassa. Pyyntö tulee toimittaa toimipaikkaan henkilökohtaisesti. Pyyntönsä jättämisen yhteydessä rekisteröidyn henkilöllisyys varmennetaan luotettavalla tavalla.

## Henkilötietojen suojaus

Terveystalo käyttää asianmukaisia fyysisiä, teknisiä ja hallinnollisia suojakeinoja tietojen suojaamiseksi väärinkäytöksiltä. Tällaisia keinoja ovat muun muassa tietoverkkoliikenteen kontrollointi ja suodattaminen, salaustekniikoiden, turvallisten laittilojen käyttö, asianmukainen kulunvalvonta, hallittu käyttöoikeuksien myöntäminen ja niiden käytön valvonta, henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan henkilöstön ohjeistaminen sekä palvelujemme suunnittelussa, toteuttamisessa ja ylläpidossa tapahtuva riskienhallinta. terveystalo valitsee käyttämänsä alihankkijat huolellisesti ja huolehtii sopimus- ja muilla järjestelyillä siitä, että tietoja käsitellään myös niiden toimesta lainsäädännön ja hyvän tietosuojakäytännön mukaan.

## Yhteystiedot

### TIETOSUOJAVASTAAVA

email [tietosuoja@terveystalo.com](mailto:tietosuoja@terveystalo.com)

### POTILASASIAMIES

e-mail [potilasasiamies@terveystalo.com](mailto:potilasasiamies@terveystalo.com)

## MUUTOKSET TIETOSUOJASELOSTEeseen

Terveystalo pidättää oikeudet muuttaa tätä tietosuojaselostetta ilman etukäteisilmoitusta. Muutokset tulevat voimaan terveystalon julkistettua uusia tietosuojaselosteen verkkosivuillaan. terveystalo suosittelee tutustumaan tietosuojaselosteeseen säännöllisesti.