

7.3.2023

## Chat- ja etävastaanoton tietosuojaseloste

Ninchat chat- ja etävastaanottojärjestelmä on terveystietopalveluiden, sosiaalipalveluiden ja hallinnollisten palveluiden sähköinen palvelu- ja asiointikanava hyvinvointialueellamme. Chat- ja etävastaanotto mahdollistaa asiakkaan ja ammattilaisen välisen asioinnin etäpalveluna. Tämä tietosuojaseloste toimii informointina henkilötietojen käsittelystä.

### 1 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käyttötarkoitus on chat- ja etävastaanotto tarjoaminen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaille. Chatissa asiakas voi asioida nimettömästi ja vahvasti tunnistautuen ammattilaisen kanssa, joko kirjoittamalla tai tarvittaessa keskustelu voidaan vaihtaa videoyhteyteen. Etävastaanotolla voidaan korvata fyysinen vastaanottokäynti etänä videoyhteyden avulla ja vahvasti tunnistautuen. Tarjottavien chat- ja etävastaanottojen laajuus vaihtelee palvelukohtaisesti.

#### 1.1 Asiakas

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakkaan hoidon- ja palvelun toteuttaminen. Henkilötietoja käsitellään osana asiointia sekä asiakas- ja potilastietoja. Vahvaa tunnistautumista tarvitseviin palveluihin asiakas tunnustetaan Suomi.fi -tunnistuksen avulla.

Tunnistautuneesta asiakkaasta tallentuu henkilökohtaiset perustiedot (etunimi, sukunimi, henkilötunnus, osoite ja kotipaikkakunta) kunkin palvelutapahtuman mukaisesti. Järjestelmään tallentuu tallennusajan mukaisesti asiointipäivämäärä ja asioinnin keskustelukentän viestit, liitteet, kuvat ja viestipyyntö. Videoyhteysasiointi ei tallennu järjestelmään.

7.3.2023

Asiakkaalla ei ole lakisääteistä velvollisuutta toimittaa tietoja rekisterinpitäjälle. Tietojen antamatta jättäminen saattaa estää asiakkaan tehokkaan asioinnin toteuttamisen.

## 1.2 Puolesta asioinnin valtuutettu

Toisen puolesta asioivasta käyttäjästä tallentuu henkilökohtaiset perustiedot (etunimi, sukunimi, henkilötunnus, osoite ja kotipaikkakunta) kunkin palvelutapahtuman mukaisesti. Puolesta asiointi on mahdollista toisen henkilön puolesta, kun asiakas on antanut Suomi.fi -valtuutuksen, on tehty edunvalvontavaltuutuksen kautta tai kun asioidaan alle 12-vuotiaan puolesta huoltajan toimesta (palvelu huomioi myös huollonjakosopimuksen).

## 1.3 Ammattihenkilöt

Ammattihenkilöt käyttävät palvelua Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen käyttövaltuushallinnan käyttöoikeuksien mukaisesti. Järjestelmään tallentuu tiedot (nimi, ammatti, sähköposti) ammattihenkilöistä, joilla on käyttöoikeus järjestelmään. Ammattilaiset käyttävät vahvaa tunnistautumista kirjautuessa palveluun.

Ammattihenkilöt käyttävät henkilötietoja asiakkaan hoito- tai asiakassuhteen edellyttämässä laajuudessa ja sen yhteydessä. Käyttöoikeudet rekisterin tietoihin määräytyvät työntekijän palvelukohtaisen tehtävän perusteella. Rekisterissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevää henkilökuntaa koskee vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu palvelussuhteen päätyttyä. Henkilötietojen

7.3.2023

käsittelyä sekä muuta järjestelmän käyttöä valvotaan järjestelmän lokien avulla.

#### 1.4 Järjestelmä

Käyttäjän ja järjestelmän välinen tietoliikenne käyttää salattua yhteyskäytäntöä. Järjestelmän on toteutettu tietoturvalliseen ympäristöön. Chat- ja etävastaanottopalveluiden käyttämisestä syntyviä anonymisoituja tilastotietoja voidaan käyttää palvelun kehittämiseen, analysointiin ja raportointiin.

#### 1.5 Evästeiden käyttö

Evästekäytännöt [Evästeet - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](https://hyvaep.fi/evasteet)

## 2 Henkilötietojen käsittelyn laillinen peruste

Chatin- ja etävastaanoton käyttäminen perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen eli omaehtoiseen suostumukseen. Chattiin asiakas hakeutuu omaehtoisesti. Etävastaanotto tapahtuu ajanvarauksella, josta ammattilainen ja asiakas sopivat etukäteen. Ajanvarauksesta sopiminen ja sen toteuttaminen ovat rekisterinpitäjän lakisääteistä tehtävää, jossa henkilötietojen käsittelyn peruste on myös lakisäätäinen. Asiakkaiden henkilötietojen perusteella ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Asiakassuhteessa voidaan hyödyntää asiakas- ja potilastietojärjestelmien tallennettua tietoa lakien mukaisesti. Käsittely perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon potilas- ja asiakassuhteeseen, jota ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö.

7.3.2023

- Tietosuojalainsäädäntö (tietosuojalaki 1050/2018, tietosuoja-asetus EU 2016/679)
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)
- Erityislainsäädäntö: [Lainsäädäntö](#)

### 3 Henkilötietojen säilytys

Järjestelmään tallennetut tiedot säilytetään 180 vrk, jonka jälkeen ne poistuvat automaattisesti, eivätkä ole sen jälkeen saatavissa. Henkilötiedon käsittelyn lokitiedot säilytetään kuitenkin 5 v. Syntyvät tiedot säilytetään EU/ETA -alueella. Vahvasti tunnistautuneena käytyjen chat- ja etävastaanotot yhteenvedot ammattilainen kirjaa asiakas- ja potilastietojärjestelmään, jossa ne säilytetään lakien määräämän ajan.

### 4 Henkilötietojen luovutus

Tietoja voidaan luovuttaa ainoastaan henkilön, huoltajan tai edunvalvojan suostumuksella tai lain velvoittamana.

### 5 Henkilötietojen tarkastus- ja korjausoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus saada tietää, mitä ja miten hänen henkilötietojaan käsitellään. Rekisteröity voi osoittaa rekisterinpitäjälle tarkastuspyynnön [kirjallisesti](#). Rekisterinpitäjä päättää tarkastuksen toteuttamisesta Tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) 15 artiklan mukaisesti. Ninchat-järjestelmään tallentuu kirjoitetut keskustelut, joita ei voi täydentää tai poistaa.

7.3.2023

## 6 Yhteystiedot

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Posti-/käyntiosoite Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

Puhelinvaihte 06 415 4111

Terveystieteiden potilasrekisterin vastuhenkilö profesiojohtaja

Kirsti Kähärä

Sosiaalihuollon asiakasrekisterin vastuhenkilö profesiojohtaja

Tanja Penninkangas

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava

Puh. +358 6 415 4111, tietosuojavastaava(at)hyvaep.fi