

Tietosuojaseloste versio 1.4

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

REKISTERIN PITÄJÄ

Kaarinan apteekki
Puntarikatu 3
20780 Kaarina
Y-tunnus: 2185052-2
apteekki@kaarinanapteekki.fi
02-2738700

REKISTERIASIOIDEN YHTEYSHENKILÖ

Jarna Heikkonen
Kaarinan apteekki
Puntarikatu 3
20780 Kaarina
apteekki@kaarinanapteekki.fi
02-2738700

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS

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

Asiakkaat on ryhmitelty apteekin tarjoamien palveluiden mukaisesti.

Lääkemääräysasiakkaat

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. EU-lainsäädäntöön perustuvan lääkevarmennuksen osana tallennetaan kaikkien lääkevarmennuksen piirissä olevien, apteekista toimitettujen, lääkkeiden sarjanumerot ja tuotekoodit. Lääketurvallisuuden parantamiseksi (rekisterinpitäjän oikeutettuna etuna) apteekin järjestelmään tallennetaan lisäksi ostotapahtuman yksilöivä tieto, jolla voidaan jäljittää informointia varten myös asiakkaat, joille lääkettä on toimitettu (reseptitietojen lakisääteisen säilytysajan puitteissa). Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi lääkkeiden takaisinvetotilanne. EU:n eläinlääkeasetuksen mukaan eläinlääkeresepteistä kirjataan reseptipäiväkirjaan eläinlääkärin ja omistajan koko nimi ja yhteystiedot. Yhteystiedot tulee kirjata reseptipäiväkirjaan vastaavalla tavalla kuin ne ovat eläinlääkemääräyksessä.

Avainasiakkaat

Tietojen käsittely perustuu voimassa olevaan Avainasiakassopimukseen apteekin ja Avainasiakkaan välillä.

Avainasiakastietojen käyttötarkoitus:

- Asiakassuhteiden hoitaminen
- Tuotteidemme ja palveluidemme toimittaminen ja kehittäminen
- Toiminnanohjaus ja tilastointi
- Markkinointi ja sähköinen suoramarkkinointi yksiselitteisen suostumuksen antaneille rekisteröidyille
- Mainonnan kohdentaminen Avainapteekkien omissa ja muiden tahojen verkkopalveluissa

Tiliasiakkaat

Tietojen käsittely perustuu tiliasiakaslaskutusopimukseen apteekin ja tiliasiakkaan välillä.

Annosjakeluasiakkaat

Tietojen käsittely perustuu annosjakelusopimukseen apteekin ja annosjakeluasiakkaan välillä.

Lääkehoidon palveluasiakkaat

Tietojen käsittely perustuu sopimukseen apteekin ja lääkehoidon palvelu -asiakkaan välillä.

Kameravalvonta

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 TIETOSISÄLTÖ

Tiedot voivat olla sekä sähköisiä että manuaalisia tallenteita.

Käsitlemme asiakkaan henkilötietoja tässä tietosuojaselosteessa eriteltyjen rekisterien ja käyttötarkoitusten mukaisesti.

Lääkemääräysasiakkaat

Rekisteri sisältää tiedot apteekista toimitetuista lääkemääräyksistä. Rekisterissä käsitellään seuraavia henkilötietoja:

- Nimi
- Henkilötunnus
- Lääkemääräystiedot
- Sairausnumerot
- Maksutiedot (maksusitoumukset, laskutusasiakkaat, työpaikkakassat, runkosopimukset)
- Suostumukset (Kanta- ja Suomi.fi valtuutukset)
- Mahdolliset apteekkisopimustiedot
- Ammattioikeutta koskevat tiedot lääkemääräyksen tekijästä
- Käsittelijätiedot
- Puhelinnumero ja/tai sähköposti lääkehoidon tukipalveluihin tai mobiiliasiointiin hyödynnettäväksi asiakkaan itse luovuttaessa tiedot apteekille (esim. lääkkeiden saatavuustiedot, saapumisilmoitus)

- Eläinlääkeresepti: eläinlääkärin ja omistajan nimi ja yhteystiedot
- Mahdolliset Schengen-sopimukset
- Mahdolliset eurooppalaisen reseptin kopiot

Avainasiakkaat

Rekisterissä voidaan käsitellä Avainasiakkuuden solmineista asiakkaista yllä lueteltujen lisäksi seuraavia tietoja:

- Asiakkaan yhteystiedot (osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite)
- Asiakkaan asiakaspalvelun, lääkityksen ja terveydentilan kannalta olennaiset lisätiedot esim. sairaudet yms.
- Asiakkaan alennusetu ja asiakasryhmät
- Markkinointilupa

Tiliasiakkaat

Rekisterissä voidaan käsitellä laskutussopimuksen solmineista asiakkaista kohdassa 1 lueteltujen lisäksi

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

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

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

Laskujen välityspalveluun lähtevät tiedot:

- Asiakkaan Etunimi, Sukunimi
- Asiakkaan Edunvalvojan tiedot (jos laskulla määritely)
- Asiakkaan osoitetiedot
- Asiakkaan ja apteekin e-lasku / verkkolaskuosoite
- Asiakkaalta laskutettavat ostokerrat tuotteineen sekä muut laskutettavat tuotteet

Sähköinen-lääketilausjärjestelmä (kotihoiton ja hoitokodin asiakkaat):

- Nimi (etu ja sukunimi)
- Henkilötunnus
- Kotihoiton tai hoitokodin yksikkö
- Tilattavat lääkkeet
- Hoitokodin ja apteekin välisen viestinnän asiakaskohtaiset viestit

Annosjakeluasiakkaat

Rekisterissä voidaan käsitellä Annosjakeluasiakkuuden solmineista asiakkaista kohdassa 1 lueteltujen lisäksi seuraavia tietoja:

- Hoitokodin/asiakasryhmän nimi, johon asiakas on määritely
- Annosjaeltavat lääkevalmisteet annosteluajankohtineen
- Muu annosjakeluasiakkaan lääkitys
- Annosjakeluun liittyvä mahdollinen lisäinformaatio
-

Lääkehoidon palveluasiakkaat

Rekisterissä voidaan käsitellä apteekin kanssa tarkistuksesta solmineiden kohdassa 1 lueteltujen lisäksi seuraavia tietoja:

- Nimi (etu ja sukunimi)
- Asiakkaan toimittama lääkelista
- Reseptikeskuksen reseptitiedot

Kameravalvonta

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

HENKILÖTIETOJEN SÄILYTYSAIKA

Lääkemääräysasiakkaat

Lääkemääräysasiakkaiden tiedot poistuvat aktiivirekisteristä 13 kuukauden jälkeen, jos asiakas ei ole asioinut tuona aikana apteekissa. Lääkemääräystietoja säilytetään arkistoituna rekisterissä lain velvoittaman säilytysajan:

- Reseptipäiväkirja 5 vuotta
- Huumausainelääkemääräys vähintään 6 vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana määräys on laadittu
- Erityisluvilla ja määräaikaissä kulutukseen luovutusluvilla toimitetut reseptilääkevalmisteiden toimitukset 5 vuotta
- Säilytettävät PKV-lääkemääräykset 6 vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana lääkemääräys on laadittu

Kanta-valtuutuslomakkeet säilytetään korkeintaan 15 vuotta.

Avainasiakkaat

Asiakkaan kanta-asiakkuuteen liittyviä henkilötietoja säilytetään sopimuksen voimassaoloajan/sopimuksen mukaisesti. Avainasiakkaiden ostotietoja säilytetään enintään 24 kuukauden ajan ostotapahtumasta.

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

Tiliasiakkaat

Asiakkaan tiliasiakkuuteen liittyviä henkilötietoja säilytetään apteekin asiakasrekisterissä lain velvoittaman ajan.

Laskujen välityspalvelussa laskutusaineistoja säilytetään 3 kuukauden ajan laskutuksen jälkeen. Varmuuskopioilla tiedot säilyvät 12 kuukauden ajan.

Hoitokotien ja kotihoidon tilausjärjestelmässä asiakastiedot ja lääkityshistoria säilyvät, kunnes asiakas poistetaan palvelusta apteekin toimesta eli sopimuksen päättyessä. Kaikki hoitokodin/kotisairaanhoidon käyttäjien tallentamat viestit säilyvät palvelussa asiakkaan poistoon asti.

Annosjakeluasiakkaat

Asiakkaan annosjakeluasiakkuuteen liittyviä henkilötietoja säilytetään sopimuksen voimassaoloajan/sopimuksen mukaisesti.

Lääkemääräysostoja säilytetään lisäksi lain velvoittaman ajan, vaikka annosjakelusopimus irtisanottaisiin.

Lääkehoidon palveluasiakkaat

Lääkehoidon ohjaamisen tietoja säilytetään 2 vuotta.

Valvontakamerajärjestelmä

Kameravalvonnan tietoja säilytetään tallentimen kapasiteetistä riippuen enintään 30 vrk, ellei ole kameravalvonnan tarkoituksen toteuttamisesta johtuvaa erityistä syytä säilyttää tietoja pidempää aikaa. Kuitenkin enintään 5 vuotta.

Poikkeukset edellä lueteltuihin säilytysaikoihin:

- Tietyt asiakkaan henkilötiedot voidaan poistaa edellä mainittuja määräaikoja aikaisemmin, jos asiakas menehtyy ja Kaarinan apteekki saa tästä tiedon.
- Henkilötietoja voidaan säilyttää edellä mainittuja säilytysaikoja pidempään, jos se on tarpeen erityisestä syystä, kuten rikosepäilyjen ja niitä koskevan viranomaistutkinnan vuoksi.
- Asiakassuhteen päättymisen jälkeen asiakkaan maksutapahtumiin liittyviä henkilötietoja voidaan lisäksi säilyttää edellä mainittuja määräaikoja pidempään kirjanpitolain velvoittamien säilytysaikojen mukaisesti.

SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Henkilötiedot kerätään suoraan asiakkailta osto- ja maksutapahtuman, tuotteiden ja palvelujen toimituksen ja muun asioinnin yhteydessä. Lisäksi apteekki saa henkilötietoja lääkemääräyksen toimittamisen yhteydessä KELAlta, vakuutusyhtiöiltä, edunvalvojilta ja hyvinvointialueilta.

Sopimusasiakkaisiin liittyviä lisätietoja kerätään asiakkaalta itseltään sopimuksen tekemisen yhteydessä sekä sopimussuhteen aikana. Apteekin tallentavaan valvontajärjestelmään kuuluvien kameroiden välittämä kuva-aineisto.

TIETOJEN LUOVUTUKSET JA TIETOJEN SIIRTO

Asiakasrekisteriin tallennettujen tietojen käsittely on aina luottamuksellista. Apteekki voi luovuttaa rekisterissä olevia tietoja kolmansille osapuolille, jos luovutuksen perusteena on lakisääteinen tiedonsaantioikeus. Muihin tarkoituksiin tietoja voidaan luovuttaa ainoastaan asiakkaan kirjallisella suostumuksella.

Kaarinan apteekki käyttää tämän selosteen mukaisten tehtävien hoitamiseen alihankkijoita, joita sitovat rekisterinpitäjän kanssa tehdyt sopimukset henkilötietojen käsittelystä mukaan lukien salassapitoa ja tietoturvaa koskevat ehdot.

Kaarinan apteekki voi lisäksi luovuttaa kuljetusyrityksille niiden tarvitsemat tiedot asiakkaan ostamien tuotteiden perille toimittamiseksi sekä pankeille ja muille maksunvälittäjille tiedot, jotka ne tarvitsevat asiakkaan maksutapahtumien toteuttamiseksi ja maksujen perimiseksi.

Suoramarkkinointisuostumuksen antaneiden Avainasiakkaiden henkilötietojen käsittelyssä hyödynnämme lukuumme toimivia alihankkijoita.

Apteekin rekisterissä olevia tietoja ei luovuteta/siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

Tietyissä tapauksissa tietoja voidaan luovuttaa poliisiviranomaisille rikosten tutkintaa varten.

REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEET

Kaikkia rekisterissä olevia tietoja käsitellään luottamuksellisesti niiden elinkaaren ajan.

Asiakasrekisterin tiedot on suojattu henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla, vahvoilla salasanoilla sekä 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. Järjestelmätoimittajien ja muiden henkilötietoja käsittelevien yhteistyökumppaneiden kanssa Kaarinan apteekki on allekirjoittanut henkilötietojen käsittelyä koskevat sopimukset, joissa apteekin yhteistyökumppanit ovat sitoutuneet noudattamaan tietosuoja-asetuksen edellyttämiä tietosuoja- ja tietoturva vaatimuksia.

Manuaalisesti käsiteltäviä asiakkaiden henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja säilytetään lukituissa säilytystiloissa.

HENKILÖN OIKEUS TARKASTAA ITSEÄN 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 tietosuojavaikuttetun käsiteltäväksi.

Pyynnöt käsitellään aina apteekin tietosuojavaikuttavan/apteekkarin kautta ja tiedot toimitetaan asiakkaalle ilman aiheutonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Mikäli asiakkaan pyyntö on monimutkainen tai pyyntöjä on paljon, määräaika voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kolmella 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.

HENKILÖTIETOJEN OIKAISEMINEN TAI POISTAMINEN SEKÄ REKISTRÖIDYN OIKEUS PYYTÄÄ KÄSITTELYN RAJOITTAMISTA

Asiakkaalla on oikeus korjauttaa ilman aiheutonta viivytystä häntä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Kaarinan 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 Kaarinan 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 aiheutonta 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.

OIKEUS PERUTTAA ANTAMANSÄ 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 suoritettua käsittelyä lainmukaisuuteen.

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.