

Rekisterin/palvelun nimi: PUHELUTALLENNEREKISTERI

Tiedonanto laadittu (pvm): 29.3.2019

1. Rekisterinpitäjä	Siun työterveys Oy Noljakantie 17a B 80130 Joensuu puh. 013 245 6000 (puhelinpalvelu)
2. Rekisterinpitäjä edustaja(t)	Toimitusjohtaja Anne Kosonen Noljakantie 17a B 80130 Joensuu 013 245 6010 Johtava työterveyslääkäri Leena Kiiski Noljakantie 17a B 80130 Joensuu 013 245 6011
3. Tietosuojavastaavat	ICT-suunnittelija Hannu Sormunen Tikkamäentie 16 (M-talo 2 krs.) 80100 Joensuu 013 245 6014
4. Rekisterin nimi	Puhelutalennerekisteri
5. Tietojärjestelmän käyttötarkoitus	Siun työterveys Oy:n 013 245 6000 -puhelinpalvelussa on käytössä puheluiden tallennus. Tietoja käytetään palvelutapahtuman todentamiseen, varmentamaan palvelutapahtuma reklamaatiotilanteissa sekä palvelun laadun kehittämiseen ja asiakaspalveluhenkilöstön kouluttamiseen.
6. Rekisterin tietosisältö	Asiakspuheluiden tallennusjärjestelmä sisältää äänitallenteen asiakaspalveluhenkilön ja asiakkaan välisestä puhelinkeskustelusta sekä tallenteen tunnistetiedot. Tallenteen tunnistetiedot sisältävät asiakkaan puhelinnumeron ja puhelun ajankohdan. Tunnistetiedot eivät sisällä puhelinnumeroa lukuun ottamatta muita asiakkaan henkilö- tai yhteystietoja.

	Ajanvarausta ja asiakkaan hoitoa koskevat tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään (kts. Potilasrekisterin tietosuojaseloste).
7. Säännönmukaiset tietolähteet	Tietoja saadaan asiakkaalta itseltään asiakasyhteydenoton yhteydessä.
8. Rekisterin suojauksen periaatteet	<p>Tietojen säilytystä, arkistointia, hävittämistä ja muuta käsittelyä ohjataan tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksella.</p> <p>Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevät työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä.</p> <p>Rekisterin tietoja käytävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet. Kukin työntekijä saa käsitellä rekisterin tietoja vain hänen työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Tallenteiden kuuntelun käyttöoikeudet ovat Siun työterveyden johdolla ja esimiehillä.</p> <p>Rekisterin käyttöä valvotaan lokitiedoilla, valvontatehtävää varten on nimetty tietosuojavastaava.</p> <p>Sähköisesti tallennettu aineisto: Siun työterveys Oy:n laitteistojen ja ohjelmistojen ylläpidosta huolehtii Meidän IT- ja Talous Oy, joka vastaa myös tältä osin tietoturvan toteutumisesta.</p> <p>Hankittaessa palveluja ulkopuoliselta palveluntuottajalta, varmistetaan tietoturvan- ja tietosuojan toteutuminen palveluntuottajan kanssa tehtävällä sopimuksella.</p>
9. Tietojen säännönmukaiset luovutukset	Viranomaisille, joilla on lain nojalla oikeus rekisterin tietoihin, niitä luovutetaan pyynnöstä. Luovutuksen pyytäjän on osoitettava lain kohta, jonka perusteella tietoja pyytää.
10. Puhelutietojen säilytysaika	Puheluita säilytetään kaksi (2) kuukautta puhelun tallentamisesta alkaen.
11. Rekisteröidyn oikeudet	<p>Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella.</p> <p>Tietojen tarkastusoikeus (15 artikla) Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilötiedot.</p>

	<p>Oikeus tiedon oikaisemiseen (16 artikla) tai poistamiseen (17 artikla) Rekisteröidyllä on oikeus pyytää tietojensa oikaisemista tai poistamista.</p> <p>Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (77 artikla) Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.</p> <p>Pyynnöt tulee osoittaa tietosuojavastaavalle, tietojen tarkastusoikeuden käyttämiseksi tai tiedon oikaisemiseksi tai tiedon poistamiseksi.</p>
--	---