

Tietosuojaseloste, asiakasrekisteri

Tämä on Käpylän apteekin EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste.

1 Rekisterinpitäjä

Helsingin 21. Käpylän apteekki
Käpyläntie 8
00600 Helsinki
p. 09-791335

2 Rekisteriasioiden yhteyshenkilöt

Apteekkari Sari Kallioinen
Tietosuojavastaava Jenni Sainio
Käpyläntie 8
00600 Helsinki
p. 09-791335

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 voimassa olevaan kanta-asiakassopimukseen apteekin ja kanta-asiakkaan välillä. Asiakasrekisterin tarkoituksena on nopeuttaa ja parantaa Käpylän apteekissa vakituisesti asioivien asiakkaiden asiakaspalvelua.

3 **Tiliasiakkaat**

Tietojen käsittely perustuu tiliasiakaslaskutus sopimukseen apteekin ja tiliasiakkaan välillä

4 **Annosjakeluasiakkaat**

Tietojen käsittely perustuu annosjakelusopimukseen apteekin ja annosjakeluasiakkaan välillä.

3.2 Rekisterin tietosisältö

- Reseptiasiakkaat:** Rekisterissä voidaan käsitellä kaikista rekisteröidyistä seuraavia tietoja:
 - Etunimi, sukunimi

- Henkilötunnus
- Kaikki reseptille tallennettavat tiedot
- Osto- ja maksutapahtumat
- Sitoumustiedot, työpaikkakassatieto
- Kela-korvaustiedot, Kelan maksuosuus

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

- Asiakkaan yhteystiedot (osoite, Fax, Puhelinnumero, Matkapuhelinnumero, sähköpostiosoite)
- Asiakkaan asiakaspalvelun, lääkityksen ja terveydentilan kannalta olennaiset lisätiedot esim. sairaudet tai allergiat
- 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
- Hoitokodin/asiakasryhmän nimi, johon asiakas on määritelty

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 määritelty)
- Asiakkaan osoitetiedot
- Asiakkaan ja apteekin e-lasku / verkkolaskuosoite
- Asiakkaalta laskutettavat ostokerrat tuotteineen sekä muut laskutettavat tuotteet (tuotteet on mahdollista piilottaa laskulta asiakaskohtaisesti, pelkkä lähete-rivi jää tässä tapauksessa laskulle)

4 **Annosjakeluasiakkaat:** Rekisterissä voidaan käsitellä Annosjakelu-asiakkuuden solmineista asiakkaista kohdassa 1 lueteltujen lisäksi seuraavia tietoja:

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

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.

2 Kanta-asiakkaat

Asiakkaan kanta-asiakkuuteen liittyviä henkilötietoja säilytetään sopimuksen voimassaoloajan/sopimuksen mukaisesti. Jos asiointeja ei ole ollut apteekissa vuoteen, kanta-asiakkaan tiedot poistuvat.

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

3 Tiliasiakkaat

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

Laskujen välityspalvelussa laskutusaineistoja säilytetään 3 kuukauden ajan laskutuksen jälkeen.

Varmuuskopioilla tiedot säilyvät 12 kuukauden ajan.

4 Annosjakeluasiakkaat

Asiakkaan annosjakelu-asiakkuuteen liittyviä henkilötietoja säilytetään sopimuksen voimassaoloajan.

Reseptiostoja säilytetään lisäksi lain velvoittaman ajan, vaikka annosjakelusopimus irtisanottaisiin.

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 vakuutussopimuksesta voidaan vakuutusyhtiön korvaavat ostot raportoida suoraan apteekista vakuutusyhtiöön.

2 Kanta-asiakkaat

- Avainapteekkien markkinointi
 - sähköpostitiedot vain sellaisilta kanta-asiakkailta, jotka ovat sallineet sähköpostimarkkinoinnin
- Mailchimp sähköpostipalvelu

- sähköpostien välitystiedot vain sellaisilta kanta-asiakkailta, jotka ovat sallineet sähköpostimarkkinoinnin

3 Tiliasiakkaat

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.

Apteekki välittää laskut asiakkailleen Receptum Oy:n (y 1635372-4) laskutuspalvelua hyödyntäen. Receptum Oy (ja sen alihankkija RopoCapital Oy) toimivat laskujen käsittelijöinä eikä heille muodostu omaa henkilörekisteriä. Apteekki toimittaa laskutettavat tiedot palveluun, jossa hoidetaan laskujen välittäminen edelleen apteekin asiakkaille. Laskut välitetään joko sähköisesti tai paperisena asiakkaan määrittelemän laskutustavan mukaisesti.

4 Annosjakeluasiakkaat

- Annosjakeluyksikkö Pharmac

Annosjakeluyksikköön välitettävät henkilö/lääkitystiedot:

- Henkilötunnus
- Sukunimi ja etunimi
- Hoitokodin/asiakasryhmän nimi, johon asiakas on määritelty
- Annosjaeltavat lääkevalmisteet annosteluajankohdineen
- Annosjakeluvalmisteiden kirjallinen annostusohje sekä indikaatio siinä muodossa kuin ne on valmisteiden reseptille kirjattu
- Mikäli tilaukselle tuleva valmiste on eri valmiste, esim. geneerisen vaihdon seurauksena, kuin reseptillä määrätty, välitetään myös alkuperäisen reseptillä määrätyn valmisteiden tiedot.
- Muu lääkitys (Jos asiakkaalle on määritetty)
- Annosjakeluun liittyvä mahdollinen lisäinformaatio (Jos asiakkaalle on määritetty)

5 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

Muita tietoja kuin sähköpostien välitystietoja ei luovuteta/siirretä EU-maiden ulkopuolelle.

- Utiskirjeen lähettämiseen käytetään Mailchimp-palvelua. Mailchimp on Privacy Shield sertifioitu. Tämä tarkoittaa, että Mailchimp voi vastaanottaa EU-kansalaisten tietoja ja takaa sen, että tietosuojasäätöjen

mukaiset tarvittavat prosessit henkilötietojen käsittelemiseen ovat olemassa. Sähköpostien välitystiedot toimitetaan vain sellaisilta kanta-asiakkailta, jotka ovat sallineet sähköpostimarkkinoinnin.

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.

4 Asiakkaan oikeudet

4.1 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 aiheutonta 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.

4.2 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.

4.3 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 suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

4.4 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 rekisteripitäjälle, 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.