

Tietosuoja, Chat ja etävastaanotto

Rekisteröidyn informointi, EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) 12–14 art. Seloste päivitetty 21.11.2025. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan ohjeita, jotka koskevat asiakas- ja potilastietojen käsittelyä.

Palvelu käyttää evästeitä ("cookies") ja muita tekniikoita mm. kävijäliikenteen tilastointiin sekä välttämättömien perustoiminnallisuuksien toteuttamiseen (mm. käyttäjän kirjautuminen ja istuntotiedot). Käyttämällä palvelua asiakas hyväksyy kaikki evästeet ja evästekäytännöt.

Palvelua ei voi käyttää oikein ilman evästeitä. Eväste on asiakkaan selaimelle lähetettävä pieni tekstitiedosto, joka sisältää anonyymien tunnisteen. Asiakkaalla on mahdollisuus estää evästeiden käyttö muuttamalla selaimensa asetuksia. Evästeiden käytön estäminen saattaa vaikuttaa palvelun tai sen osien toiminnallisuuteen.

Rekisterin nimi

Digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut, Chat ja etävastaanotto, SAG Flowmedik Oy

Rekisterinpitäjä

Nimi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Osoite

Tulliportinkatu 1
06100 Porvoo

Muut yhteystiedot

kirjaamo@itauusimaa.fi

Rekisterin vastuhenkilö

Tehtävänimike

Digijohtaja

Rekisterin yhteyshenkilö

Tehtävänimike

Digijohtaja

Osoite

Tulliportinkatu 1
06100 Porvoo

Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite)

kirjaamo@itauusimaa.fi

Tietosuojavastaava

Tehtävänimike

Tietosuojavastaava

Osoite

Tulliportinkatu 1

06100 Porvoo

Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite)

tietosuojavastaava@itauusimaa.fi

Tietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste

Palvelun käyttötarkoitus on asiakassuhteen hoitaminen (sote-palvelut), kehittäminen ja ylläpito. Henkilötietojen käsittely perustuu ensisijaisesti rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn väliseen asiakassuhteeseen, joka muodostuu, kun rekisteröity ottaa käyttöön sähköisen asiointipalvelun ja samassa yhteydessä antaa erillisen suostumuksen palvelun käytölle. Käsittely sisältää mm. sähköistä viestintää, terveysneuvontaa, potilaan tutkimuksia ja hoidon järjestämistä, toteutusta, seurantaa ja laadunvalvontaa. Palvelu on tarkoitettu ensisijaisesti rekisterinpitäjän asiakkaille. Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa.

Rekisterin tietoja käsitellään seuraaviin lakeihin perustuen:

- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 c-kohta (1 c-kohta: käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi. 1 e-kohta: käsittely on tarpeen rekisterinkäyttäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 24 §
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 13 §
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 §
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (617/2009)

Rekisterin tietosisältö

Rekisterissä säilytetään seuraavia henkilötietoja:

- Henkilön yksilöinti- ja yhteystiedot: etunimi, sukunimi, henkilötunnus, osoite, postinumero ja kotikunta.
- Henkilön itse tuottamat ja tallentamat tiedot: Sähköposti ja puhelinnumero
- Asiointiviestit (henkilön lähettämän viestin sisältö sekä siihen annettu vastaus)
- Palvelutiedot (rekisteröidyn toivomia ja käyttämiä palveluja tietoineen, tietoja henkilöistä, jotka ovat hoitaneet rekisteröityä, kuten ammattihenkilöitä, palveluita, toimintayksiköitä).
- Muita tietoja (rekisterin tarkoitukseen liittyviä tietoja, tunnistamis- ja varmentamisvälineiden ja -palveluiden käyttöön liittyviä tarpeellisia tietoja, tiedon käsittelyyn liittyviä tietoja, kuten tallennuspäivämäärä ja tietolähde).

Palvelussa asiakkaille tarjotaan mahdollisuus asioida sähköisesti sekä käyttää sähköistä alustaa, jossa asiakas voi itse ylläpitää yhteystietojaan (osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite). Palvelun kautta ei synny potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain tarkoittamaa hoitosuhdetta ja potilastietoja lukuun ottamatta asiointipalvelua (chat) silloin, kun palvelussa on vastaajana terveydenhuollon ammattihenkilö.

Henkilötietojen tietolähteet

- Väestörekisterikeskuksen tiedot.
- Potilaan, huoltajan tai edunvalvojan antamat tarpeelliset tiedot.
- Terveydenhuollon ammattihenkilön syöttämät tiedot (esim. chat-keskustelu).
- Rekisteröidyn henkilön itse antamat tiedot.

Henkilötietojen luovuttaminen rekisteristä

Henkilötietoja saa luovuttaa toimintayksikön ulkopuolelle vain potilaan suostumuksella tai lain nojalla. Tietoja voidaan luovuttaa lakien velvoittamana terveydenhuollon valtakunnallisia rekisterejä ylläpitäville viranomaisille tutkimus-, suunnittelu- ja tilastointitarkoituksia varten sekä terveydenhuollon toimintaa valvoville viranomaisille.

Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Ei säännönmukaista tietojen luovutusta. Tietoja voidaan luovuttaa vain rekisteröidyn nimenomaisella suostumuksella tai viranomaisille, joilla on siihen lakisääteinen oikeus. Tietoja ei luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Rekisterin tietojen säilytysaika

Asiointialustan henkilötietoja säilytetään vähintään kaksi (2) vuotta.

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä | 703/2023 | Suomen säädöskokoelma | Finlex](#)

Rekisterin suojauksen periaatteet

Asiakkaiden sähköisen asiointin järjestelmän käyttö edellyttää asiakkaan vahvaa tunnistautumista. Tähän käytetään Suomi.fi-tunnistautumista, joka on kansalaisille tarkoitettu tunnistusjärjestelmä. Asiakkaat kirjautuvat oman tietokoneensa tai mobiililaitteensa selaimella palveluun Suomi.fi:n kautta käyttäen joko pankin antamia henkilökohtaisia tunnuksia, mobiilivarmennetta tai sähköistä henkilökorttia.

Terveydenhuollon ammattihenkilöt voivat käyttää palvelua varmennekortilla ja heiltä edellytetään rekisterinpitäjän käyttövaltuushallinnan käytäntöjen mukaisia käyttöoikeuksia sekä tunnistautumista. Henkilötietoja järjestelmässä käsittelevät vain asiakas itse sekä terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on tietojen käsittelyyn oikeus.

Järjestelmän käyttöä sekä henkilötietojen käsittelyä valvotaan järjestelmän lokien avulla säännöllisesti. Sovelluksen rekisterit sijaitsevat tietoturvalisessä ympäristössä palveluntuottajalla. Sähköisen asiointin käyttäjän ja palvelun välinen tietoliikenne käyttää salattua yhteyskäytäntöä eli SSL-suojausprotokollaa (https).

Rekisteröidyn oikeudet (EU:n tietosuoja-asetus art. 15-18, 20-21, 77)

Kaikki rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät pyynnöt on toimitettava Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon:

Osoite

Tulliportinkatu 1
06100 Porvoo

Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite)

kirjaamo@itauusimaa.fi

Rekisteröidyn tietojen tarkastusoikeuteen ja tiedon oikaisemiseen liittyvät lomakkeet löytyvät Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta Tietosuoja-sivulta.

Tietojen tarkastusoikeus

Rekisteröidyltä on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja. Rekisterinpitäjän on toimitettava jäljennös rekisteröityä koskevista henkilötiedoissa rekisteröidyn niitä pyytäessä.

Rekisterinpitäjän on toimitettava tiedot viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Rekisterinpitäjän on ilmoitettava tällaisesta viivästyisestä syineen kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.

Oikeus tiedon oikaisemiseen

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Oikaisun lisäksi rekisteröidyllä on oikeus saada puutteelliset tietonsa täydennetyiksi.

Jos rekisterinpitäjä ei hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemisesta, hänen on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle.

Oikeus vaatia tietojen poistamista

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan häntä koskevat henkilötiedot edellyttäen, että jokin tietosuoja-asetuksen artiklan 17 momentin 1 edellytyksistä täyttyy. Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole, jos esimerkiksi lakisääteisen velvoitteen noudattaminen, yleistä etua koskevan tehtävän toteuttaminen tai julkisen vallan käyttäminen edellyttää tietojen käsittelyä.

Oikeus vaatia käsittelyn rajoittamista

Rekisteröidyllä on oikeus siihen, että rekisterinpitäjä rajoittaa henkilötietojen käsittelyä, jos kyseessä on yksi seuraavista:

- rekisteröity kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden
- käsittely on lainvastaista ja rekisteröity vastustaa poistamista ja vaatii sen sijaan käytön rajoittamista
- rekisteröity tarvitsee tietoja oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- rekisteröity on vastustanut henkilötietojensa käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella.

Oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä

Rekisteröidyllä on oikeus henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella, milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä, jos käsittely perustuu yleisen edun mukaisen tehtävän suorittamiseen tai julkisen vallan käyttämiseen.

Rekisterinpitäjä ei saa tällöin enää käyttää tietoja, ellei se voi osoittaa, että käsittelyyn on huomattavan tärkeä ja perusteltu syy.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä siirtämään rekisteröidyn tiedot toiseen tietojärjestelmään toiselle rekisterinpitäjälle. Oikeus siirtoon on vain tilanteessa, jossa käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen ja käsittely toteutetaan tietojärjestelmässä. Oikeutta siirtoon ei ole tilanteessa, jossa käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai julkisen vallan käyttämiseksi.

Rekisteröidyn valitusoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle:

Tietosuojavaltuutetun toimisto:

Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki

Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi

Puhelinvaihde: 029 566 6700

Kirjaamo: 029 566 6768

www.tietosuoja.fi