

## Tietosuoja, Chat ja etävastaanotto

Information till den registrerade, EU:s allmänna dataskyddsförordning (2016/679), artiklarna 12–14. Redogörelsen uppdaterad 21.11.2025. Tjänsteproducenten förbinder sig att följa de anvisningar som gäller behandling av kund- och patientuppgifter.

Tjänsten använder cookies ("kakor") och andra tekniker bland annat för statistikföring av besökartrafik samt för att tillhandahålla nödvändiga grundläggande funktioner (bl.a. användarinloggning och sessionsuppgifter). Genom att använda tjänsten godkänner kunden alla cookies och cookiepraxis.

Tjänsten kan inte användas korrekt utan cookies. En cookie är en liten textfil som skickas till kundens webbläsare och som innehåller en anonym identifierare. Kunden har möjlighet att förhindra användningen av cookies genom att ändra inställningarna i sin webbläsare. Att förhindra användningen av cookies kan påverka tjänstens eller delar av tjänstens funktionalitet.

### Registrets namn

Digitaliska social- och hälsotjänster, Chat och distansmottagning, SAG Flowmedik Oy

### Personuppgiftsansvarig

#### Namn

Östra Nylands välfärdsområde

#### Adress

Tullportsgatan 1  
06100 Borgå

### Andra kontaktuppgifter

kirjaamo@itauusimaa.fi

### Ansvarsperson för registret

#### Uppgiftsbeteckning

Digidirektör

### Kontaktperson i ärenden som gäller registret

#### Uppgiftsbeteckning

Digidirektör

#### Adress

Tullportsgatan 1  
06100 Borgå

### Andra kontaktuppgifter (t.ex. telefon under kontorstid, e-postadress)

kirjaamo@itauusimaa.fi

**Välkärdssområdets dataskyddssombud****Uppgiffsbeteckning**

Dataskyddssombud

**Adress**Tullportsgatan 1  
06100 Borgå**Andra kontaktuppgifter (t.ex. telefon under kontorstid, e-postadress)**

tietosuojavastaava@itauusimaa.fi

**Ändamål med behandlingen av uppgifter och rättslig grund**

Syftet med tjänsten är att hantera kundrelationen (social- och hälsovårdstjänster), samt att utveckla och upprätthålla tjänsten. Behandlingen av personuppgifter grundar sig i första hand på kundrelationen mellan den personuppgiftsansvarige och den registrerade, som uppstår när den registrerade tar i bruk den elektroniska e-tjänsten och i samband med detta ger ett separat samtycke till användningen av tjänsten.

Behandlingen omfattar bland annat elektronisk kommunikation, hälsorådgivning, patientundersökningar samt ordnande, genomförande, uppföljning och kvalitetskontroll av vård. Tjänsten är i första hand avsedd för den personuppgiftsansvariges kunder. Den registrerade har rätt att när som helst återkalla sitt samtycke.

Uppgifterna i registret behandlas med stöd av följande lagstiftning:

- EU:s allmänna dataskyddsförordning, artikel 6.1 c (behandlingen är nödvändig för att uppfylla en rättslig förpliktelse som åvilar den personuppgiftsansvarige) och artikel 6.1 e (behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse eller som ett led i den personuppgiftsansvariges myndighetsutövning)
- Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet, 24 §
- Lagen om patientens ställning och rättigheter, 13 §
- Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, 14 §
- Lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007)
- Lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003)
- Lagen om stark autentisering och elektroniska underskrifter (617/2009)

**Registrets informationsinnehåll**

I registret lagras följande personuppgifter:

- Identifierings- och kontaktuppgifter: förnamn, efternamn, personbeteckning, adress, postnummer och hemkommun
- Uppgifter som personen själv har producerat och sparat: e-postadress och telefonnummer
- Ärendemeddelanden (innehållet i meddelanden som personen har skickat samt de svar som getts)
- Tjänsteuppgifter (uppgifter om tjänster som den registrerade önskat eller använt, uppgifter om personer som vårdat den registrerade, såsom yrkesutbildad personal, tjänster och verksamhetsenheter)
- Övriga uppgifter (uppgifter som är nödvändiga med tanke på registrets ändamål, uppgifter som hänför sig till användningen av identifierings- och autentiseringstjänster och -verktyg samt uppgifter om behandlingen av informationen, såsom lagringsdatum och informationskälla)

I tjänsten erbjuds kunderna möjlighet att sköta ärenden elektroniskt samt att använda en elektronisk plattform där kunden själv kan upprätthålla sina kontaktuppgifter (adress, telefonnummer och e-postadress). Via tjänsten uppstår i regel inte ett vårdförhållande enligt lagen om patientens ställning och rättigheter, och inga patientuppgifter behandlas, med undantag för ärendetjänsten (chat), när en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården fungerar som svarande i tjänsten.

### Källor till personuppgifter

- Uppgifter från Befolkningsregistercentralen.
- Nödvändiga uppgifter som lämnats av patienten, vårdnadshavaren eller intressebevakaren.
- Uppgifter som matats in av yrkesutbildad personal inom hälso- och sjukvården (t.ex. chattkonversation).
- Uppgifter som den registrerade själv har lämnat.

### Utlämnande av personuppgifter från registret

Personuppgifter får lämnas ut utanför verksamhetsenheten endast med patientens samtycke eller med stöd av lag. Uppgifter kan lämnas ut i enlighet med lag till myndigheter som upprätthåller nationella register inom hälso- och sjukvården för forsknings-, planerings- och statistikändamål samt till myndigheter som utövar tillsyn över hälso- och sjukvårdens verksamhet.

### Överföring av uppgifter utanför EU eller EES

Ingen regelmässig överföring av uppgifter förekommer. Uppgifter kan lämnas ut endast med den registrerades uttryckliga samtycke eller till myndigheter som har lagstadgad rätt till detta. Uppgifter överförs inte utanför Europeiska unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

### Lagringstid för uppgifter i registret

Personuppgifter i ärendepattformen lagras i minst två (2) år.

- Lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (784/2021)
- Lagen om behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (703/2023)

[Lag om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården](#)

### Principer för skydd av registret

Användning av systemet för elektronisk ärendehantering förutsätter stark autentisering av kunden. För detta används Suomi.fi-identifiering, som är ett identifieringssystem avsett för medborgare. Kunderna loggar in i tjänsten via Suomi.fi med webbläsaren på sin egen dator eller mobila enhet och använder antingen personliga bankkoder, mobilcertifikat eller elektroniskt identitetskort.

Yrkesutbildad personal inom hälso- och sjukvården kan använda tjänsten med certifikatkort och ska ha behörigheter i enlighet med den personuppgiftsansvariges praxis för behörighetsadministration samt genomföra identifiering. Personuppgifter i systemet behandlas endast av kunden själv samt av yrkesutbildad personal inom hälso- och sjukvården som har rätt att behandla uppgifterna.

Användningen av systemet samt behandlingen av personuppgifter övervakas regelbundet med hjälp av systemloggar. Applikationens register finns i en informationssäker miljö hos tjänsteproducenten. Datakommunikationen mellan användaren av e-tjänsten och tjänsten sker via ett krypterat förbindelseprotokoll, dvs. SSL-skydd (https).

### Den registrerades rättigheter (EU:s dataskyddsförordning artiklarna 15–18, 20–21, 77)

Alla begäranden som gäller den registrerades rättigheter ska skickas till Östra Nylands välfärdsområdes registratörskontor:

Adress  
Tullportsgatan 1  
06100 Borgå

### **Övriga kontaktuppgifter (t.ex. telefon under tjänstetid, e-postadress)**

kirjaamo@itauusimaa.fi

Blanketter som gäller den registrerades rätt att granska sina uppgifter och begära rättelse finns på Östra Nylands välfärdsområdes webbplats under sidan Dataskydd.

### **Rätt till tillgång till uppgifter**

Den registrerade har rätt att få information om huruvida personuppgifter som rör honom eller henne behandlas. Den personuppgiftsansvarige ska på begäran tillhandahålla en kopia av de personuppgifter som behandlas.

Den personuppgiftsansvarige ska tillhandahålla uppgifterna senast inom en månad från mottagandet av begäran. Tidsfristen kan vid behov förlängas med högst två månader med hänsyn till begärens komplexitet och antal. Den personuppgiftsansvarige ska informera den registrerade om en sådan förlängning och orsakerna till den inom en månad från mottagandet av begäran.

### **Rätt till rättelse**

Den registrerade har rätt att kräva att den personuppgiftsansvarige rättar felaktiga eller inexakta personuppgifter som rör honom eller henne. Den registrerade har även rätt att få ofullständiga uppgifter kompletterade.

Om den personuppgiftsansvarige inte godkänner den registrerades begäran om rättelse, ska den personuppgiftsansvarige utfärda ett skriftligt intyg. Av intyget ska framgå skälen till att begäran inte har godkänts samt information om möjligheten att lämna in klagomål till tillsynsmyndigheten.

### **Rätt att begära radering av uppgifter**

Den registrerade har rätt att få sina personuppgifter raderade av den personuppgiftsansvarige, förutsatt att någon av förutsättningarna i artikel 17.1 i dataskyddsförordningen är uppfylld. Rätten till radering gäller dock inte om behandlingen av uppgifterna exempelvis är nödvändig för att uppfylla en rättslig förpliktelse, utföra en uppgift av allmänt intresse eller utöva offentlig makt.

### **Rätt att begära begränsning av behandling**

Den registrerade har rätt att kräva att den personuppgiftsansvarige begränsar behandlingen av personuppgifter om något av följande gäller:

- den registrerade bestrider personuppgifternas riktighet

- behandlingen är olaglig och den registrerade motsätter sig radering och begär i stället begränsning av användningen
- den registrerade behöver uppgifterna för att fastställa, göra gällande eller försvara ett rättsligt anspråk
- den registrerade har invänt mot behandlingen av personuppgifter med hänvisning till sin personliga särskilda situation

### **Rätt att invända mot behandling av personuppgifter**

Den registrerade har rätt att när som helst, av skäl som hänför sig till hans eller hennes särskilda situation, invända mot behandling av personuppgifter som rör honom eller henne när behandlingen grundar sig på utförande av en uppgift av allmänt intresse eller på utövande av offentlig makt. Den personuppgiftsansvarige får då inte längre behandla uppgifterna, om denne inte kan påvisa tvingande berättigade skäl för behandlingen.

### **Rätt till dataportabilitet**

Den registrerade har rätt att få sina uppgifter överförda från den personuppgiftsansvarige till en annan personuppgiftsansvarig. Rätten till dataportabilitet gäller endast när behandlingen grundar sig på samtycke eller avtal och behandlingen sker automatiserat. Rätten gäller inte när behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse eller utöva offentlig makt.

### **Rätt att lämna in klagomål**

Den registrerade har rätt att lämna in klagomål till dataombudsmannen:

Dataombudsmannens byrå  
Besöksadress: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsingfors  
Postadress: PB 800, 00531 Helsingfors  
E-post: tietosuoja(at)om.fi  
Telefonväxel: 029 566 6700  
Registratorskontor: 029 566 6768  
www.tietosuoja.fi