



KRUUNUNHAAN
APTEEKKI
APOTEKET I
KRONOHAGEN

TIETOSUOJASELOSTE

27.4.2021 /päivitetty 27.8.2021

1. APTEEKKI

Nimi Helsingin V Kruununhaan apteekki
Katuosoite Liisankatu 21
Postitoimipaikka 00170 HELSINKI
Sähköposti kruununhaanapteekki.helsinki@apteekit.net
Y-tunnus 2925876-9

2. REKISTERIASIOISTA VASTAAVA HENKILÖ

Nimi Tiina Päiväniemi
Tehtävä apteekkari
Puhelin 020 730 9660

TIETOSUOJAVASTAAVA

Nimi Tong Lee
Puhelin 020 730 9660

3. REKISTERIN NIMI

Asiakasrekisteri ja tiliasiakasrekisteri

4. 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 asiakasrekisterissä apteekin ja asiakkaan välisen sopimuksen ja apteekin tarjoamien palveluiden mukaisesti.

1. Apteekkiasiakkaat (kaikki 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. Avainapteekit -kanta-asiakasjärjestelmään kuuluvat asiakkaat

Tietojenkäsittely perustuu Avainasiakkaat-asiakassuostumuksella asiakkaan antamiin tietoihin, jotka tallennetaan apteekin asiakasrekisteriin. Annettuja tietoja käytetään Avainasiakassuhteen hoitamiseen liittyviin tarkoituksiin. Mikäli olet liittynyt Avainasiakkaaksemme tai haluat liittyä, käsittelemme lisäksi suostumukseesi perustuen seuraavia tietoja:

- rekisteröidyn henkilö- ja yhteystiedot: nimi, henkilötunnus asiakkaan tunnistamiseen liittyen, sähköpostiosoite, puhelinnumero ja osoitetiedot
- mahdolliset suoramarkkinointikiellot ja -suostumukset
- asiakkuutta koskevat ja sopimuksia koskevat tiedot kuten kanta-asiakkuussuhteeseen liittyvä asiointi- ja ostokertymätiedot
- mahdolliset muut erikseen rekisteröidyn suostumuksella kerätyt tiedot kuten tiedot allergioista tai lääkkeiden toimituksiin liittyvät toiveet

Tähdellä merkittyjen henkilötietojen antaminen on edellytys sopimussuhteemme ja/tai asiakassuhteemme syntymiselle. Ilman tarvittavia henkilötietoja emme voi toimittaa tuotetta ja/tai palvelua.

3. Apteekkiasiakkaat, jotka ovat valtuuttaneet puolesta-asioijan (Reseptipalvelun suostumus)

Tietojen käsittely perustuu voimassaolevaan reseptipalvelusuostumukseen apteekin ja asiakkaan välillä. Tietoja käytetään reseptinkäsittelyssä sekä erilaisten asiakasryhmien ylläpidossa ja hallinnassa.

4. Apteekkiasiakkaat, jotka ovat valtuuttaneet hoitoyksikön hoitamaan apteekkiasioitaan (Reseptipalvelun suostumus)

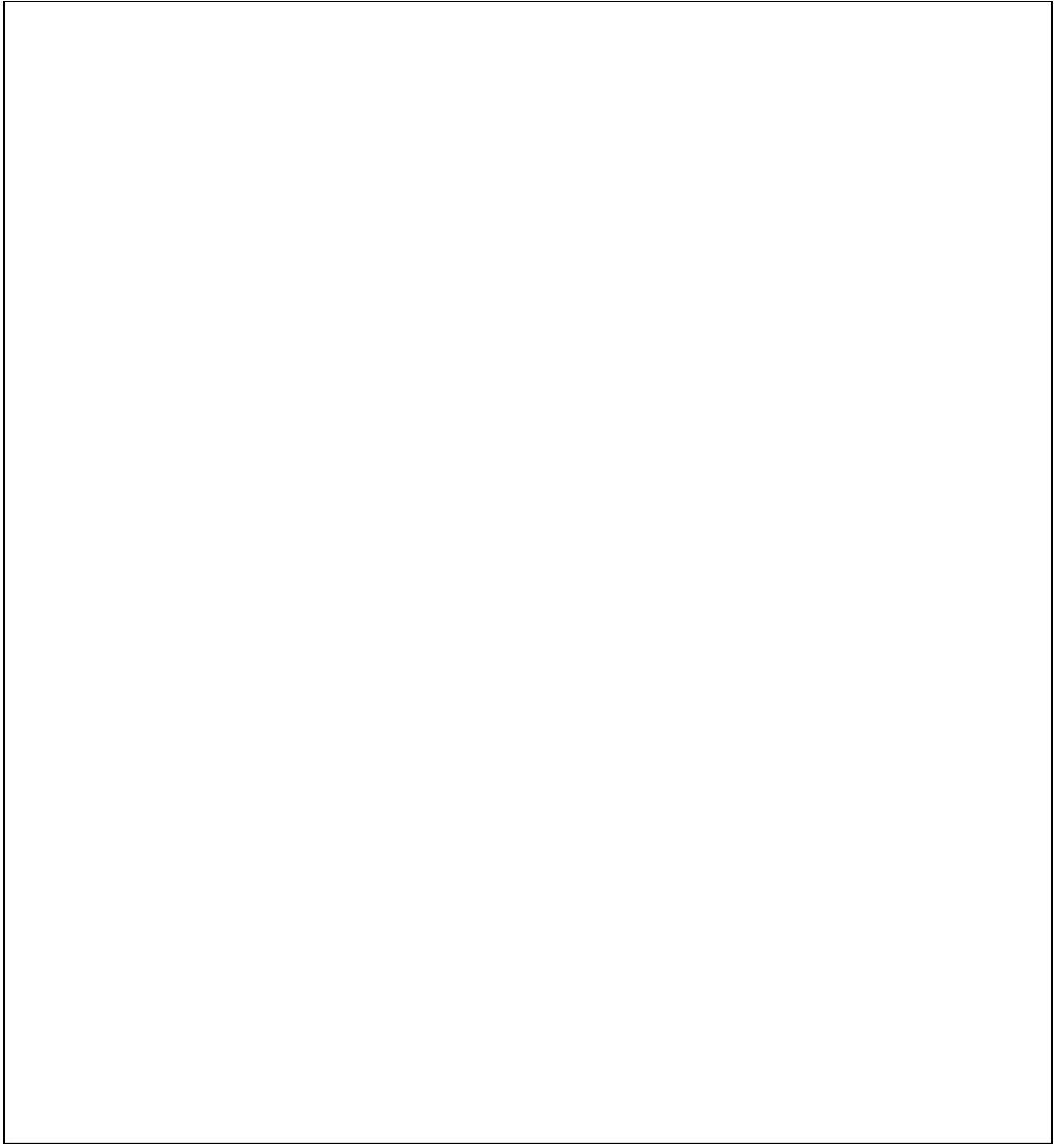
Tietojen käsittely perustuu reseptipalvelusuostumukseen asiakkaan, hoitoyksikön ja apteekin välillä. Tietoja käytetään reseptinkäsittelyssä sekä erilaisten asiakasryhmien ylläpidossa ja hallinnassa. Koneellisen annosjakeluasiakkaan tietojen käsittely perustuu lisäksi apteekin ja asiakkaan väliseen annosjakelusopimukseen. Koneellisessa annosjakelussa tietoja käytetään reseptinkäsittelyn ja asiakashallinnan lisäksi annosjakelutilausten tekemisessä Pharmac Finland Oy:lle.

5. Apteekkiasiakkaat, jotka ovat valtuuttaneet Kruununhaan apteekin hoitamaan apteekkiasioitaan (Reseptipalvelun suostumus)

Tietojen käsittely perustuu reseptipalvelusuostumukseen apteekin ja asiakkaan välillä. Tietoja käytetään reseptinkäsittelyssä sekä erilaisten asiakasryhmien ylläpidossa ja hallinnassa. Koneellisen annosjakeluasiakkaan tietojen käsittely perustuu lisäksi apteekin ja asiakkaan väliseen annosjakelusopimukseen. Koneellisessa annosjakelussa tietoja käytetään reseptinkäsittelyn ja asiakashallinnan lisäksi annosjakelutilausten tekemisessä Pharmac Finland Oy:lle.

6. Tiliasiakkaat

Tietojen käsittely perustuu tiliasiakassopimukseen apteekin ja tiliasiakkaan välillä. Lääkkeiden ja muiden apteekkituotteiden ostaminen laskulle edellyttää tiliasiakkuutta.



5. REKISTERIIN TALLETETUT TIEDOT

Reseptiasiakkaat:

Rekisterissä voidaan käsitellä kaikesta rekisteröidyistä seuraavia tietoja:

- Etunimi, sukunimi
- Henkilötunnus
- Kaikki resepteistä tallennettavat tiedot
- Osto- ja maksutapahtumat
- Sitoumustiedot, työpaikkakassatieto
- Kela-korvaustiedot, Kelan maksuosuus
- Procueroon voidaan lisätä asiakkuudenhallintaan liittyviä tietoja

Reseptisuostumusasiakkaat:

Rekisterissä voidaan käsitellä e-reseptisuostumuksen antaneista asiakkaista yllä lueteltujen lisäksi seuraavia tietoja:

- Asiakkaan yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)
- Asiakkaan asiakaspalvelun, lääkityksen ja terveydentilan kannalta olennaisetlisätiedot esim. sairaudet, lääkkeen vaihtokielto tms.
- Asiakkaan nimeämän puolesta-asioijan tai muun valtuutetun nimi ja yksilöintitieto (sotu / hoitoyksikön tunnistetieto)
- Asiakasryhmän nimi, johon asiakas on määritelty hoitoyksikön mukaan
- E-reseptisuostumuksen antopäivämäärä ja viimeinen voimassaolopäivämäärä

Tiliasiakkaat:

Rekisterissä voidaan käsitellä laskutussopimuksen tehneistä asiakkaista edellä lueteltujen lisäksi

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

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

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

Annosjakeluasiakkaat:

Rekisterissä voidaan käsitellä annosjakelu-asiakkuuden solmineista asiakkaista kohdassa edellä lueteltujen lisäksi seuraavia tietoja:

- Annosjaeltavat lääkevalmisteet annosteluajankohtineen
- Muu annosjakeluasiakkaan lääkitys
- Annosjakeluun liittyvä mahdollinen lisäinformaatio, esim. lääkityksen tarkastuksen ja mahdollisten poikkeamien dokumentointi apteekissa

6. TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN

Henkilötietojen säilytysaika

1. Apteekkiasiakkaat

Apteekkiasiakkaiden tiedot poistuvat aktiivirekisteristä 25 kuukauden jälkeen, jos asiakas ei ole asioinut tuona aikana apteekissa. Reseptitietoja säilytetään arkistoituna rekisterissä lain velvoittaman säilytysajan. Asiakkuudenhallintaohjelmasta Procuropa poistetaan kaikki asiakkuudenhallintaan liittyvä tieto, kun se ei ole enää tarpeellista asiakkaan palvelun kannalta.

2. Reseptisuostumusasiakkaat

Asiakkaan tietoja säilytetään apteekin asiakasrekisterissä e-reseptisuostumuksen voimassaoloajan. Reseptitietoja säilytetään lisäksi arkistoituna rekisterissä lain velvoittaman ajan, vaikka e-reseptisuostumus irtisanottaisiin.

Asiakkaan annosjakeluun liittyvät tiedot säilytetään apteekin asiakasrekisterissä annosjakelusopimuksen ja e-reseptisuostumuksen voimassaoloajan. Annosjakelutilaukset ja annosjakeludokumentaatio säilytetään 13 kuukautta viimeisestä asioinnista. Reseptiostoja ja reseptipalvelusuostumuksia säilytetään lisäksi arkistoituna rekisterissä lain velvoittaman ajan, vaikka annosjakelusopimus irtisanottaisiin.

3. Tiliasiakkaat

Asiakkaan tiliasiakkuuteen liittyviä tietoja säilytetään apteekin tiliasiakasrekisterissä tiliasiakassopimuksen voimassaoloajan sekä siihen saakka, kunnes asiakas on hoitanut kaikki maksusuoritukset apteekkiin. Reseptitietoja säilytetään lisäksi arkistoituna rekisterissä lain velvoittaman ajan, vaikka tiliasiakkuus päättyisi.

7. LIITYNNÄT MUIHIN JÄRJESTELMIIN

1. Apteekkiasiakkaat

- Valtakunnallinen reseptikeskus
 - o Kaikki reseptitiedot toimitetuista ja sähköistetyistä resepteistä
 - o Kansallinen Terveysarkisto toimii itsenäisenä rekisterinpitäjänä
- Kelan palvelut:
 - o Kelan reaaliaikainen korvauskysely (asiakkaan Kela-korvaustietojen haku)
 - o Kelan reaaliaikainen tilityspalvelu (asiakkaan korvattujen lääkeostojen raportointi Kelaan)
 - o Sairausvakuutuslain mukaisten etuuksien maksua varten
 - o Kela toimii itsenäisenä rekisterinpitäjänä
- Työpaikkakassat (Työpaikkalaskutuksen piirissä olevien asiakkaiden ostojen raportointi)
 - o Sairausvakuutuslain mukaisten etuuksien ja mahdollisten lisäetuuksien korvauskäsittely
- Vakuutusyhtiöt (Vakuutusyhtiöiden korvaavien ostojen raportointi vakuutusyhtiölle)
 - o Riippuen asiakkaan vakuutus sopimuksesta voidaan vakuutusyhtiön korvaavat ostot raportoida suoraan apteekista vakuutusyhtiöön.
- Apteekkisopimusjärjestelmä
 - o Vieroitushoitosisopimuksen piiriin kuulumisen tarkastaminen, jos reseptiostoissa on PKV-lääkkeitä (pääasiassa keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä) ja/tai huumeita.
 - o Suomen apteekkariliiton ylläpitämä tietojenvälityspalvelu, jossa apteekkariliitto toimii tietojen käsittelijänä.
 - o Tiedot sopimuksista saadaan palveluun asiakkaan hoitavalta lääkäriltä

2. E-reseptisuostumusasiakkaat

- Apteekin turvasähköposti, jonka avulla lähetetään apteekista asiakkaalle tai asiakkaalta apteekkiin asiakkaan esim. skannattuja lääkelistoja tms. asiakkaan henkilötietoja sisältävää materiaalia

3. Tiliasiakkaat

- Ropo Capital Oy on apteekin yhteistyökumppani laskutuksen hoidossa käsittäen eLasku- ja suoramaksusopimustilauksiin liittyvän sähköisen sanomaliikenteen, laskuaineiston lähettämisen, reskontran hoidon ja saatavien hallinnan
- apteekki lähettää laskut joko sähköisesti tai paperisena asiakkaan määrittelemän laskutustavan mukaisesti

4. Annosjakeluasiakkaat

Koneellisen annosjakelun tekee Pharmac Finland Oy. Pharmac toimii apteekin tarjoamassa annosjakelupalvelussa käsittelijänä eikä heille muodostu omaa henkilörekisteriä

- Annosjakeluyksikköön välitettävät henkilö/lääkitystiedot:
 - o Henkilötunnus
 - o Sukunimi ja etunimi
 - o Hoitokodin/asiakasryhmän nimi, johon asiakas on määritelty
 - o Annosjaeltavat lääkevalmisteet annosteluajankohtineen
 - o Annosjakeluvalmisteiden kirjallinen annostusohje sekä indikaatio siinä muodossa kuin ne on valmisteeseen reseptille kirjattu
 - o Mikäli tilaukselle tuleva valmiste on eri valmiste, esim. geneerisen vaihdon seurauksena, kuin reseptillä määrätty, välitetään myös alkuperäisen reseptillä määrätyn valmisteeseen tiedot.
 - o Annosjakeluun liittyvä mahdollinen lisäinformaatio

5. Kassa-asiakkaat

Asiakkaan maksukortin tiedot välitetään Verifone-maksupäätteellä ja siirretään Nets Finland -maksuratkaisun välityksellä.

8. SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Apteekkiasiakkaiden tiedot saadaan reseptilääkkeiden osto- ja maksutapahtuman sekä toimituksen yhteydessä. Sopimusasiakkaisiin liittyviä lisätietoja kerätään asiakkaalta itseltään sopimuksen tekemisen yhteydessä sekä sopimussuhteen aikana.

9. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille tahoille, lukuun ottamatta viranomaisille tehtäviä, lainsäädäntöön perustuvia luovutuksia. Tietoja ei luovuteta/siirretä EU-maiden ulkopuolelle.

Säännönmukaisia luovutuksia toiselle rekisterinpitäjälle:

- Reseptikeskukseen apteekin sähköistämien reseptien tiedot (Kansallinen Terveysarkisto)
- Reseptikeskukseen tiedot toimitetuista resepteistä
- Kelalle tiedot SV-korvatuista ostoista
- Kelalle tiedot maksusitoumuksella toimitetuista ostoista
- Työpaikkakassoille tiedot laskutettavista ostoista
- Vakuutusyhtiöille tiedot laskutettavista ostoista

Tietoja ei luovuteta markkinointitarkoituksiin.

10. REKISTERITIETOJEN KÄYTTÖ JA SUOJAAMISEN YLEISET PERIAATTEET

Apteekissa on käytössä Pharmadata Oy:n toimittamaa Salix-apteekkijärjestelmää. Salix on Kanta-palveluihin liittyvä järjestelmä, 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 työnsuoritus 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.

11. REKISTERÖIDYN TARKASTUSOIKEUS

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on tallennettu. Tarkastuspyyntö tehdään henkilökohtaisesti omakätisesti allekirjoitetulla lomakkeella.

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 apteekkarin kautta ja tiedot toimitetaan asiakkaalle ilman aiheetonta 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.

12. 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

13. OIKEUS PERUUTTA A NTAMANSA 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 suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

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.

14. AUTOMAATTINEN PÄÄTÖKSENTEKO

Kannonkosken apteekin toiminnassa ei käytetä päätöksentekoa automaattisella käsittelyllä.

15. OIKEUS TEHDÄ VALITUS VALVONTAVIRANOMAISELLE

Rekisteröidyillä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle eli Tietosuojavaltuutetun toimistolle (yhteystiedot www.tietosuoja.fi tai sähköpostiosoite tietosuoja@om.fi), jos apteekki ei rekisterinpitäjänä ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

16. YHTEYDENOTOT

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa autamme sinua mielellämme. Yhteydenotot pyydämme kirjallisena postitse tai sähköpostilla toimitettuna. Yhteystiedot löydät kohdasta 2. Rekisteriasioista vastaava henkilö.