

Kairatien Apteekin kanta-asiakasrekisteri

1. Rekisterinpitäjä

Rovaniemen 3. Kairatien Apteekki (y-tunnus 1239681-5) Jäljempänä Kairatien Apteekki
Kairatie 2
96100 Rovaniemi
puh. 050 5978892
ja Kaikor Oy (y-tunnus 2699357-3)

2. Rekisteriasioita hoitavat henkilöt:

Apteekkari Lassi Periviita
puh. 045 3144531

Kairatien Apteekin tietosuojavastaava:
Proviisori Sanna Sainio
puh. 050 4011699

Asiaan liittyvät sähköpostitiedustelut muodossa: kairatien.apteekki@apteekit.net

3. Rekisterin nimi

Kanta-asiakasrekisteri

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Asiakasrekisteriä käytetään henkilötietolain ja kulloinkin voimassaolevan muun lainsäädännön mukaisesti.

Rekisterinpitäjien kanta-asiakkaiden tekemän asiakassopimuksen ja asiakkaan tarvittaessa antaman suostumuksen perusteella kanta-asiakkaan-etujen, -palvelujen, oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiseen, asiakassuhteen hoitamiseen, kehittämiseen ja ylläpitämiseen sekä kirjeitse, puhelimella, sähköpostilla, tekstiviestillä tai muilla sähköisillä välineillä tapahtuvaan asiakasviestintään, tiedottamiseen, suoramarkkinointiin, palveluiden ja suoramarkkinoinnin kohdentamiseen ja käyttötarkoitusten edellyttämään analysointiin ja profilointiin, yhteydenottojen hoitamiseen sekä muihin vastaaviin kanta-asiakkuuteen liittyviin tarkoituksiin.

Lääkkeiden ostotietojen, terveystietojen ja muiden arkaluonteisten tietojen käyttöoikeus on vain Kairatien Apteekilla.

5. Rekisterin tietosisältö

Kanta-asiakkaista asiakasrekisteriin tallennetaan seuraavia asiakkaan itse ilmoittamia sekä asiakassuhteesta kerättäviä käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia asiakkaan tietoja:

- perustiedot: sukunimi, etunimet, henkilötunnus, osoite, sähköposti ja puhelinnumero
- asiakkaan mahdolliset lääkehoidon ja asiakkuuden kannalta tärkeät erityispiirteet: huomioitavat sairaudet, allergiat, yliherkkyydet, lääkeainesopimattomuudet, asiakkaan toiveet asiakaspalveluun liittyen

- laskutusta varten mahdollinen työpaikkakassa, vakuutusyhtiö tai muu maksaja
- sähköiseen lääkemääräykseen liittyvät valtuutukset
- asiakkaan mahdolliset asiakasryhmät
- asiakkaan ja asiakkaan yhteisön ostokertymäsumma, alennusetu
- tuotteiden ostotiedot
- asiakkaan antamat suostumukset, luvat ja kiellot

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Kanta-asiakkaiden tiedot ja niiden muutokset saadaan asiakkaalta asiakastietolomakkeella tai muilla asiakkaan ilmoituksilla. Tiedot asiakkaan käyttämistä tai ostamista tuotteista ja palveluista sekä ostojen loppusummat saadaan Kairatien Apteekin tietojärjestelmistä sekä kanta-asiakassovelluksesta.

7. Säännönmukainen tietojen luovutus ja tietojen siirto EU:n ulkopuolelle

Asiakasrekisteriin tallennettujen tietojen käsittely on aina luottamuksellista. Lääkkeiden ostotietojen, terveystietojen ja muiden arkaluonteisten tietojen käyttöoikeus on vain Kairatien Apteekilla. Voimme luovuttaa tietoja kolmansille osapuolille vain asiakkaan suostumuksella tai kun oikeudellinen sääntely tai muu viranomaisen käsky tai määräys oikeuttaa meidät niin tekemään. Tällaisissa tilanteissa voi olla kyse lainvalvontaan, yleiseen turvallisuuteen tai immateriaalioikeuksien valvontaan liittyvistä määräyksistä.

Säännönmukaisia luovutuksia toiselle rekisterinpitäjälle:

Kairatien Apteekki voi käyttää tämän selosteen mukaisten tehtävien hoitamiseen alihankkijoita, jolloin tietojen luovuttaminen on edellytys palvelun tuottamiseksi. Näissä tapauksissa Kairatien Apteekki tekee tietojenkäsittelyä koskevan alihankintasopimuksen alihankkijan kanssa. Vastaamme silti asiakkaiden henkilötiedoista ja niiden käsittelystä tietosuojalain mukaisesti. Kairatien Apteekin kanta-asiakassovelluksen tuottaa ja tarjoaa alihankkijamme Morelex Oy. Morelex Oy:lle luovutetaan ainoastaan palvelun tuottamiseen tarvittavat tiedot (yhteystiedot, ostokertymä). Tietoja luovutetaan tietoturvallisella tavalla salasanalla suojattuna ja sellaisessa muodossa, että ostohistoriatiedot eivät ole yhdistettävissä yksittäiseen henkilöön.

Rekisterin tietoja ei siirretä käsiteltäväksi EU:n ulkopuolelle.

8. Tietojen säilytysaika

Ellei lakisääteisistä vaatimuksista muuta aiheudu, asiakastiedot poistetaan rekisteristä, kun asiakassuhde ja siihen liittyvät molemminpuoliset velvoitteet ovat päättyneet. Kairatien Apteekki säilyttää aina kanta-asiakkaan kuluvan ja edellisen kalenterivuoden ostotiedot, kuitenkin enintään 24 kuukauden ajan ostotapahtumasta. Kairatien Apteekki poistaa asiakkaan kanta-asiakasrekisteristään, mikäli asiakas ei ole asioinut apteekissa (2) vuoteen.

9. Rekisterin suojaus

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.

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 sekä 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 työkuvaan se kuuluu.

Apteekin, järjestelmään liittyvien palveluntuottajien sekä järjestelmää ylläpitävien teknisten yhteistyökumppaneiden välillä on laadittu GDPR:n vaatimusten mukaiset yhteistyösopimukset, joissa kaikissa on mukana vaatimukset tiedon asianmukaiseen suojaamiseen sekä salassapitovelvoitteet.

10. Tarkastusoikeus

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa, 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, määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella. Tällöin apteekki ilmoittaa asiakkaalle tällaisesta mahdollisesta jatkamisesta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä viivästymisen syyt. Omakanta-palvelusta 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.

11. Henkilötietojen oikaiseminen tai poistaminen

Asiakkaalla on oikeus korjauttaa ilman aiheutonta 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 tietosuojasetuksen (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 aiheutonta 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 odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeutetut perusteet rekisteröidyn perusteet.

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 suoritettuna käsittelyyn lainmukaisuuteen.

12. 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 rekisterinpitäjälle, 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.