

Laatimispvm: 21.5.2018

1. Rekisterin nimi	TeleQ -asiakaspalvelujärjestelmä
2. Rekisterin pitäjä	Janakkalan perusterveydenhuolto Tapailanpiha 13 B 14200 Turenki
3. Vastuu- /yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa	Ylilääkäri Virpi Kröger 03 6801 410 Järjestelmävastaava, tietosuojavastaava Jari Koskela 03 6801 921
4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus / rekisterin käyttötarkoitus	Yhteydenotto asiakkaaseen palveluyksikön toimesta. TeleQ -asiakaspalvelujärjestelmään tallentuu soittajan puhelinnumero asiakkaan soittaessa numeroon, jossa järjestelmä on käytössä ja valitessaan takaisinsoittopalvelun. TeleQ- asiakaspalvelujärjestelmään tulleet puhelut saatetaan nauhoittaa mahdollista myöhempää tarkistustilannetta varten. Puheluiden tallentamismahdollisuus on tarpeellinen puhelinpalvelun laadun kehittämiseksi ja lisääntyneiden uhkailujen johdosta.
5. Rekisterin tietosisältö	Saapuneiden puhelujen puhelinnumerot tallentuvat järjestelmän lokitiedostoon Henkilötunnus tallennetaan, mikäli sitä käytetään Puhelut nauhoitetaan mahdollista myöhempää tarkastelu varten. Järjestelmään tallentuu soittajan puhelinnumero ja kaikki puhelinkontaktin sisältämä tieto.
6. Säännönmukaiset tietolähteet	Asiakkaat, jotka soittavat TeleQ- järjestelmään.

Janakkalan kuntaKunnanvirasto
Juttulantie 1
14200 TurenkiPuh. (03) 68 011 tai (019) 75 801
Fax (03) 680 1209 tai (019) 758 0209
kirjaamo@janakkala.fi

7. Säännönmukaisten tietojen luovutukset	<p>Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti.</p> <p>Salassa pidettäviä henkilötietoja (kaikki terveystiedot) luovutetaan ainoastaan tietojen kohteen suostumuksella, viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa säädetyin edellytyksin tai jos tietojensaantioikeudesta on erikseen lailla säädetty.</p>
8. Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle	<p>Tietoja ei luovuteta Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.</p>
9. Rekisterin suojausperiaatteet	<p>Henkilötietoja käsitellään ainoastaan EU:n rajojen sisäpuolella olevilla palvelimilla. Järjestelmän suojaamiseen käytetään SSL-protokollaa, lisäksi käytössä on palvelinvarmenne.</p> <p>Puhelut tallennetaan TeleQ-puhelinpalvelujärjestelmään 3 kuukautta, jonka jälkeen puhelut poistuvat automaattisesti järjestelmästä. Vakavat uhkailupuhelut voidaan tallentaa erikseen pidemmäksi aikaa mahdollisia jatkotoimia varten.</p> <p>Tallennettuja puheluja pääsevät kuuntelemaan vain henkilöt, joilla on oikeus asiakaspalvelujärjestelmän puhelinpalveluun (asiakaspalvelutyössä olevat sekä asiakaspalvelusta vastaavat esimiehet).</p> <p>Rekisterinpitäjä päättää työntekijöiden käyttöoikeuksista rekisteriin siinä laajuudessa kuin kunkin työtehtävät sitä edellyttävät. Tietojen käyttöä valvotaan.</p> <p>Käytettävät tunnukset ovat henkilökohtaisia ja salasana on vaihdettava 90 vrk:n välein.</p> <p>Palvelun käytön päättyessä sovitun määräajan jälkeen (tai jos ei muuta sovita, niin puolen vuoden kuluttua) poistetaan palvelusta pysyvästi kaikki kyseisen yksikön palveluun tallennetut tiedot ml. raportit puheluliikennetietoineen, äänitiedostot sekä käyttäjäprofiilit.</p>

Jannakkalan kunta

Kunnanvirasto
Juttilantie 1
14200 Turenki

Puh. (03) 68 011 tai (019) 75 801
Fax (03) 680 1209 tai (019) 758 0209
kirjaamo@janakkala.fi

10. Rekisteröidyn tarkastusoikeus	<p>Rekisteröidyllä on henkilötietolain 26 §:n mukainen oikeus tarkastaa itseään koskevat rekisteriin talletetut tiedot laissa määritellyjä rajoituksia lukuun ottamatta. Tarkastuspyyntö tehdään "Rekisteritietojen tarkastuspyyntö" – lomakkeella, joka on tulostettavissa Janakkalan kunnan www-sivuilta.</p> <p>Tarkastuspyyntö on esitettävä rekisterinpitäjälle omakätisesti allekirjoitetussa tai sitä vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona (Henkilötietolaki 28 §).</p> <p>Yhteystiedot tarkastuspyynnön esittämiseksi:</p> <p>Janakkalan kunta Potilasrekisteriasiat Tapailanpiha 13 B 14200 Turenki</p>
11. Tietojen korjaaminen	<p>Henkilötietolaki (523/1999) 29 §</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus vaatia henkilötietolain 29 §:n mukaisesti potilasrekisterissä olevan virheellisen, tarpeettoman, puutteellisen tai vanhentuneen henkilötiedon oikaisemista, poistamista tai täydentämistä. Korjausvaatimus tehdään "Rekisteritietojen korjausvaatimus" – lomakkeella, joka on tulostettavissa Janakkalan kunnan www-sivuilta.</p> <p>Yhteystiedot korjausvaatimuksen esittämiseksi:</p> <p>Janakkalan kunta Potilasrekisteriasiat Tapailanpiha 13 B 14200 Turenki</p>
12. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet	<p>Tietoja ei käytetä suoramainontaan, etämyyntiin, muuhun markkinointiin eikä myydä kolmannelle osapuolelle muihin tarkoituksiin.</p>