



Eettinen päähkinä



Voiko verkkoapteekin asiakkaalle kohdentaa mainontaa hyödyntäen hänen ostotietojansa?

Kysymys: Henkilötietojen käsittely vaatii lainmukaisen käsittelyperusteen. Tämä voi olla esim. suostumus, oikeutettu etu tai lakiin perustuva tarve käsitellä henkilötietoja. Voiko apteekki pyytää asiakkaalta suostumusta, jonka perusteella apteekki jakaa asiakkaan henkilökohtaista dataa (verkkokaupasta ostetut lääkkeet, henkilön identifioiva tunnistaje ne.)?

Vastaus: Euroopan tietosuojaviranomaiset ovat kiinnittäneet huomiota tietojen luovuttamiseen verkossa. Esimerkiksi Google Analyticsin käyttö verkkosivuilla on todettu tietosuojalainsäädännön vastaiseksi, sillä yhdysvaltalaisista yritystä eivät sido EU:n tietosuojasäädökset.

Asiakkaalta voi tosiaan verkkopalvelussa pyytää lupaa tietojensa jakamiseen aivan laillisesti. Apteekeissa joudutaan miettimään myös asian eettisiä ongelmakohtia, vaikka lupa tietojen jakamiseen olisi juridisesti oikein hankittu.

Olennaista on pohtia, miten asiakas olettaa tietojensa käsiteltävän, tapahtuu asiointi sitten kivijalassa tai verkossa. Onko asiakas tyytyväinen, jos apteekkiasiointiin liittyvät tiedot pomppaavat Facebookissa esille mainoksen muodossa?

Personoitu markkinointi on yksi verkkokauppojen tehokkaimmista tavoista houkuttaa asiakkaita. Apteekkeillakin tulisi olla mahdollisuus kohdennettuun mainontaan ainakin jollakin tasolla. Vedetäänkö raja lääkkeiden ja vapaakaupan tuotteiden välille vai reseptilääkkeiden ja muiden apteekkituotteiden välille? Reseptilääkeostoihin liittyviä tietoja ei koskaan voi luovuttaa kolmannelle osapuolelle. Myös itsehoitolääkeostokset voidaan katsoa arkaluonteiseksi terveys-

tiedoksi. Toisaalta usein myös apteekista ostettavat vapaa-kaupan tuotteet antavat viitteitä hoidettavasta tilasta tai sairaudesta.

Moni hyväksyy evästeet sen enempää miettimättä päätökseen eteenpäin itse asiointitapahtumaan. Yleensä valinta on ”hyväksyn evästeet” tai ”en hyväksy” ja tieto siitä, mihin tietoja välitetään, löytyy erillisestä rekisteriselosteesta. Eettisessä ohjeessa nro VIII muistutetaan, että myös verkossa tapahtuva palvelu ja näkyvyys sosiaalisessa mediassa ilmentävät apteekkitoimintaa ja kaiken viestinnän tulee olla linjassa apteekkeja kohtaan osoitetun luottamuksen kanssa. Asiakkaan tietojen suojaaminen on apteekkitoiminnassa lähtöoletus ja se koskee kaikkia apteekin palvelukanavia.

Jos tieto asiakkaan lääke- tai muista ostoksista välittyy apteekin verkkopalvelusta muille yrityksille, tulisi asiakkaalle tarjota evästeiden hyväksymisen yhteydessä selväsanainen, ymmärrettävillä termeillä annettu tieto siitä, minne ja mitä tietoja asiakkaasta välitetään. Jo pelkkä termi ”eväste” voi olla vieras. Apteekin verkkopalvelussa pitäisi pystyä parempaan asiakasinformaatioon myös tietojen luovutusten osalta kuin muiden yritysten verkkopalveluissa. Jos siis pyydetään lupaa, pitää kysymyksen olla niin selkeä, että asiakas todella ymmärtää, mihin antaa luvan. Toisaalta apteekin omalla verkkokauppa-alustalla, ilman kolmannen osapuolen palveluita tapahtuva automaattinen suosittelu esim. lääkeostojen perusteella voisi johtaa parempaa asiakaspalvelukokemukseen. Siis henkin tulee tuki olla asiakkaan antama suostumus.

Markkinoinnissa on huomioitava, että apteekin tehtävä ei ole lisätä lääkkeiden myyntiä. Eettisessä ohjeessa nro VIII todetaan, että apteekissa noudatetaan hyviä markkinointitapoja ja asiallisia kilpailukeinoja. Verkkoapteekkiin voi olla rakennettuna kysymys, saako asiakkaalle välittää mainoksia ja tämä on tavanomaisen asiallista markkinointia. Asiakastietojen kerääminen markkinoinnin pohjaksi ja niiden luovuttaminen kolmannelle osapuolelle on eri asia ja apteekkitoimialalla eettisesti ongelmallista.

Apteekkien on tiedettävä, mitä asiakastietoa verkkopalvelussa kerätään ja mihin sitä välitetään. Apteekki vastaa yksiselitteisesti tiedon käsittelystä, eikä voi olettaa, että verkkokauppaoperaattori olisi huomionut apteekkitoiminnan erityispiirteet. Varminta olisi sopia verkkopalvelutoimijan kanssa, ettei asiakkaiden lääkeostotietoja milloinkaan välitetä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle. Apteekkariliiton verkkoapteekkipohja toimii näiden varovaisuusperiaatteiden mukaisesti ja yhteydet esim. Google Analyticsiin on irrotettu.

Herättikö kannanotto ajatuksia tai mielipiteitä? Läheta postia neuvottelukunnalle.

Ammattieettiselle neuvottelukunnalle voi lähettää kannanottopyyntöjä apteekkitoimintaan liittyvistä eettisistä kysymyksistä (info@apteekkariliitto.fi).

Neuvottelukuntaan kuuluvat TT, yliopistonlehtori **Janne Nikkinen** (puheenjohtaja), farmaseuttinen johtaja **Charlotta Sandler** (pääsihteeri), proviisori **Johanna Salimäki** (sihteeri), apteekkarit **Sari Eerikäinen**, apteekkarit **Leena Penttilä**, proviisori **Johanna Kaasinen** ja farmaseutti **Kirsi Kotokorpi**.