ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

(„**Zásady**“)

1. Základní informace

1.1. **Správcem osobních údajů je:**

Michaela Ondřejová
IČO: 30017416, se sídlem: Lesní 69/4 Opava 747 06
s místem poskytování zdravotních služeb na adrese: Partyzánská 1730/3, Opava - Kateřinky, 747 05
(„**Ordinace**“)
webová adresa: https://www.monfyzio.cz („Web“)
e-mail: ondrejova@monfyzio.cz
telefon:
(„**Správce**“)

1.2. **Obsah těchto Zásad.** Zásady vysvětlují, jak Správce zpracovává Vaše osobní údaje, pokud se objednáváte na schůzku či vyšetření, využíváte zdravotní služby Správce, komunikujete se Správcem, navštěvujete jeho webové stránky nebo odebíráte newsletter.

1.3. **GDPR.** Správce zpracovává osobní údaje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecným nařízením o ochraně osobních údajů („**GDPR**“) a souvisejícími právními předpisy, zejména předpisy upravujícími poskytování zdravotních služeb a vedení zdravotnické dokumentace.

1.4. **Kontakt.** S dotazy a žádostmi týkajícími se Vašich osobních údajů se můžete na Správce obrátit e-mailem na ondrejova@monfyzio.cz, písemně na adresu Ordinace nebo osobně v Ordinaci.

2. Zdroj osobních údajů

2.1. Správce získává osobní údaje především přímo od Vás, a to prostřednictvím online objednávkového či kontaktního formuláře, telefonicky, e-mailem, při osobním objednání a v průběhu poskytování zdravotních služeb. Zdrojem údajů jsou také vstupní dotazníky, anamnestický rozhovor, výsledky vyšetření.

2.2. V nezbytném rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy může Správce získávat údaje také od Vašeho zákonného zástupce, opatrovníka či jiné oprávněné osoby a od jiných poskytovatelů zdravotních služeb, zejména z doporučení, žádanek a lékařských zpráv. U péče hrazené ze zdravotního pojištění může související údaje získávat rovněž od Vaší zdravotní pojišťovny.

3. Druh osobních údajů

3.1. Rozsah zpracovávaných údajů závisí na tom, jaké služby využíváte a jakým způsobem se Správcem komunikujete. Správce zpracovává pouze údaje potřebné pro konkrétní účel, zejména:

- **Identifikační údaje**: např.: jméno, příjmení, titul, datum narození, adresu, v rozsahu vyžadovaném právními předpisy také rodné číslo, pohlaví a další údaje potřebné k vedení zdravotnické dokumentace nebo ověření totožnosti;
- **Kontaktní údaje**: zejména telefonní číslo a e-mailovou adresu;
- **Údaje o objednávkách a návštěvách**: zejména požadovanou službu, termín, údaje o změně či zrušení rezervace a uskutečněných návštěvách;
- **Údaje o zdravotním stavu**: zejména informace o Vašich obtížích, anamnéze, prodělaných onemocněních, úrazech a operacích, užívaných léčivech, omezeních a kontraindikacích, výsledcích vyšetření, průběhu a výsledcích poskytování zdravotních služeb;

- **Údaje obsažené ve zdravotnické dokumentaci**: včetně předložených lékařských zpráv, žádanek a záznamů o poučení a souhlasu či nesouhlasu s poskytnutím zdravotních služeb.

- **Platební a fakturační údaje,** zejména údaje na účetních dokladech, cenu služby, způsob úhrady, údaje o platbách a případně bankovní spojení. Při úhradě ze zdravotního pojištění také číslo pojištěnce, označení zdravotní pojišťovny a údaje potřebné k vykázání péče.

- **Údaje ze vzájemné komunikace**, například obsah Vašich dotazů, požadavků a stížností a jejich vyřízení.

- **Technické údaje o používání Webu**, zejména IP adresu, datum a čas přístupu a základní informace o prohlížeči a zařízení, v rozsahu odpovídajícím skutečnému nastavení webu.

3.2. Pokud za Vás jedná jiná oprávněná osoba, Správce zpracovává také její identifikační a kontaktní údaje a údaje potřebné k doložení jejího oprávnění jednat za Vás.

4. Důvod, právní základ zpracování osobních údajů a doba zpracování

4.1. **Objednávání a komunikace**

4.2. Osobní údaje: identifikační a kontaktní údaje, údaje o požadované službě a termínu a související komunikaci. Do běžného objednávkového formuláře prosím neuvádějte podrobnou anamnézu ani další zdravotní údaje, které nejsou pro sjednání návštěvy potřebné.

4.3. Účel: vyřízení Vašeho požadavku, sjednání, potvrzení, změna, připomenutí či zrušení termínu a organizace návštěvy.

4.4. Právní základ: provedení opatření před uzavřením smlouvy na Vaši žádost a plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. U obecných dotazů, které nesměřují ke sjednání služby, je právním základem oprávněný zájem Správce na vyřizování příchozí komunikace podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. V rozsahu nezbytném pro zajištění a poskytnutí zdravotních služeb je Správce zpracovává také podle čl. 9 odst. 2 písm. h) GDPR, při splnění podmínek mlčenlivosti podle čl. 9 odst. 3 GDPR.

4.5. Doba zpracování: pokud na kontakt nenaváže poskytnutí služby, nejdéle 1 rok od poslední komunikace.

4.6. **Poskytování zdravotních služeb a zdravotnická dokumentace**

4.7. Osobní údaje: identifikační a kontaktní údaje, údaje o objednávkách a návštěvách, údaje o zdravotním stavu, údaje obsažené ve zdravotnické dokumentaci, údaje ze vzájemné komunikace.

4.8. Účel: zjištění zdravotního stavu, provedení fyzioterapeutického vyšetření, stanovení a provádění terapeutického postupu, sledování výsledků a zajištění návaznosti péče. Součástí je vedení, uchovávání a zpřístupňování zdravotnické dokumentace v rozsahu stanoveném právními předpisy.

4.9. Právní základ: plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR a pro plnění zákonných povinností, zejména vedení zdravotnické dokumentace, čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR. Údaje o zdravotním stavu Správce zpracovává na základě čl. 9 odst. 2 písm. h) GDPR.

4.10. Doba zpracování: po dobu vyřizování objednávky a poskytování navazující péče. V případě zdravotnické dokumentace po dobu stanovenou zákonem o zdravotních službách a vyhláškou č. 444/2024 Sb. U běžné ambulantní fyzioterapeutické péče jde zpravidla o 5 let po posledním poskytnutí zdravotních služeb. Pokud pro konkrétní dokumentaci nebo její část platí delší zákonná doba, použije se tato delší doba. Uplynutí doby uchování neznamená automatické zničení dokumentace.

4.11. **Platby a plnění dalších zákonných povinností**

4.12. Osobní údaje: identifikační, platební a fakturační údaje. Je-li péče hrazena ze zdravotního pojištění, zpracovává také údaje nezbytné pro její vykázání, úhradu a související kontrolu.

4.13. Účel: vyúčtování služeb, evidence úhrad, vedení účetnictví či daňové evidence a plnění daňových a dalších zákonných povinností.

4.14. Právní základ: při vyúčtování a úhradě služeb hrazených přímo pacientem plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR; při plnění zákonných povinností souvisejících s vykazováním a úhradou péče ze zdravotního pojištění a při plnění účetních a daňových povinností splnění právní povinnosti podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR. U nezbytných údajů o zdravotním stavu také čl. 9 odst. 2 písm. h) GDPR.

4.15. Doba zpracování: po dobu stanovenou příslušnými předpisy, zpravidla 5 let od konce příslušného účetního období u účetních dokladů a 10 let od konce příslušného zdaňovacího období u daňových dokladů podle zákona o DPH, pokud se na Správce tyto povinnosti vztahují. Zvláštní zákonné důvody mohou vyžadovat delší uchování.

4.16. **Vyřizování stížností a ochrana práv**

4.17. Osobní údaje: identifikační a kontaktní údaje, údaje o objednávkách a návštěvách, údaje o zdravotním stavu, údaje obsažené ve zdravotnické dokumentaci, údaje ze vzájemné komunikace.

4.18. Účel: vyřizování stížností, řešení sporů, uplatnění či obhajoby právních nároků a řešení pojistných událostí souvisejících s poskytovanými službami.

4.19. Právní základ: při vyřizování stížností podle zákona o zdravotních službách je právním základem splnění právní povinnosti podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR. Při určování, uplatňování nebo obhajobě právních nároků je právním základem oprávněný zájem Správce na ochraně jeho práv podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Je-li pro vyřízení stížnosti v rámci poskytování a řízení zdravotních služeb nezbytné zpracovat údaje o zdravotním stavu, uplatní se čl. 9 odst. 2 písm. h) ve spojení s čl. 9 odst. 3 GDPR.

4.20. Doba zpracování: po dobu příslušných zákonných povinností a relevantních promlčecích lhůt, stanovených podle povahy konkrétního nároku a okolností případu, a při zahájení řízení do jeho pravomocného skončení a vypořádání souvisejících nároků.

4.21. **Newsletter**

4.22. Osobní údaje: Pokud se přihlásíte k odběru newsletteru a udělíte příslušný souhlas, Správce zpracovává Vaši e-mailovou adresu.

4.23. Účel: zasílání novinek, obecných informací o fyzioterapii a nabídek služeb Správce.

4.24. Právní základ: Váš souhlas podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Doklad o udělení souhlasu na základě oprávněného zájmu podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

4.25. Doba zpracování: Po dobu 3 let od udělení souhlasu, nejdéle však do jeho odvolání nebo odhlášení z odběru. Souhlas můžete kdykoliv odvolat prostřednictvím odhlašovacího odkazu v každém newsletteru nebo zprávou na kontaktní e-mail Správce. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost předchozího zpracování. Doklady o udělení souhlasu, jeho obsahu a odvolání Správce uchovává v nezbytném rozsahu po dobu tří let od ukončení odběru pro doložení souladu a ochranu práv.

4.26. **Provoz a zabezpečení Webu**

4.27. Osobní údaje: nezbytné technické a provozní údaje, zejména IP adresa, údaje o prohlížeči a zařízení, datum a čas přístupu.

4.28. Účel: zajištění dostupnosti a bezpečnosti Webu, vyřizování požadavků formulářů a prevence zneužití.

4.29. Právní základ: oprávněný zájem Správce na řádném a bezpečném fungování webu podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

4.30. Doba zpracování: po dobu nezbytnou k zajištění řádného provozu a zabezpečení Webu, nejdéle však po dobu jednoho roku od jejich zaznamenání.

4.31. Pokud web používá cookies nebo obdobné technologie, které nejsou nezbytné pro jeho provoz nebo poskytnutí Vámi výslovně požadované služby, zejména analytické či marketingové cookies, jejich použití vyžaduje Váš předchozí souhlas. Případné navazující zpracování osobních údajů pro tyto účely se zakládá na čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Souhlas můžete odmítnout nebo následně odvolat v nastavení cookies (viz článek 9. Cookies).

4.32. **Další osobní údaje na základě souhlasu**

4.33. Osobní údaje: další osobní údaje v rozsahu výslovně uvedeném v konkrétním souhlasu, který Správci udělíte.

4.34. Účel: konkrétní účel zpracování, o němž Vás Správce informuje před udělením souhlasu a který bude v souhlasu výslovně vymezen.

4.35. Právní základ: souhlas podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.

4.36. Doba zpracování: po dobu uvedenou v konkrétním souhlasu, nejdéle však do jeho odvolání. Udělení souhlasu je dobrovolné a souhlas můžete kdykoli odvolat prostřednictvím kontaktních údajů Správce uvedených v těchto Zásadách, případně dalším způsobem uvedeným při jeho udělení. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování provedeného před jeho odvoláním.

5. Kdo může mít k osobním údajům přístup

5.1. K údajům mají přístup Správce a jím pověřené osoby pouze v rozsahu potřebném k plnění jejich úkolů. Přístup ke zdravotnické dokumentaci se řídí také zákonem o zdravotních službách a povinností mlčenlivosti.

5.2. Pro zajištění provozu může Správce využívat zpracovatele osobních údajů, zejména poskytovatele webhostingu a správy webu, objednávkového systému, zdravotnického softwaru, IT podpory, ukládání a zálohování dat, e-mailových a newsletterových služeb a externího účetnictví. Aktuálně využívá Správce následující zpracovatele:

- Fyzion Software s.r.o. se sídlem U Stadionu 911, Kralupy nad Vltavou 278 01, IČO: 22458719, podpora@fyzion.cz, tel.: +420 777 000 112

5.3. V nezbytném rozsahu a při splnění zákonných podmínek mohou být údaje zpřístupněny také jiným poskytovatelům zdravotních služeb pro zajištění návaznosti péče, zdravotním pojišťovnám při vykazování a kontrole hrazené péče, osobám oprávněným podle zákona o zdravotních službách, příslušným orgánům veřejné moci a případně právním poradcům či pojistiteli odpovědnosti při řešení konkrétního právního nároku. U těchto příjemců se postavení správce nebo zpracovatele řídí jejich skutečnou rolí a právními povinnostmi.

6. Předávání údajů mimo Evropský hospodářský prostor

6.1. Správce Vaše osobní údaje nepředává mimo Evropský hospodářský prostor. Pokud by v budoucnu mělo k takovému předávání dojít, Správce se zavazuje zajistit splnění podmínek podle kapitoly V GDPR, zejména odpovídající právní mechanismus předání a potřebné záruky ochrany osobních údajů, a předem Vás informovat o příjemcích, zemích předání a způsobu zajištění ochrany Vašich údajů.

7. Rozsah zpracování osobních údajů

7.1. Správce zpracovává Vaše osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro naplnění jednotlivých účelů zpracování.

7.2. Poskytnutí údajů potřebných ke sjednání termínu a poskytnutí služby je nezbytné pro vyřízení Vaší objednávky a plnění smlouvy. Bez potřebných identifikačních a kontaktních údajů nemusí být možné objednávku vyřídit nebo Vás informovat o změně termínu.

7.3. Poskytnutí údajů vyžadovaných právními předpisy pro poskytování zdravotních služeb a vedení zdravotnické dokumentace je zákonným požadavkem. Bez nezbytných údajů nemusí být možné zdravotní služby poskytnout řádně a bezpečně.

7.4. Poskytnutí údajů pro newsletter a udělení souhlasu s jeho zasíláním jsou dobrovolné.

8. Ochrana osobních údajů a automatizovaná rozhodování

8.1. Správce přijímá přiměřená technická a organizační opatření odpovídající povaze zpracovávaných údajů, zejména omezuje přístup k údajům na oprávněné osoby a chrání listinnou i elektronickou dokumentaci před neoprávněným přístupem, ztrátou nebo zneužitím. Osoby, které s údaji pracují, jsou vázány příslušnou povinností mlčenlivosti.

8.2. Správce neprovádí výlučně automatizované individuální rozhodování, včetně profilování, které by pro Vás mělo právní účinky nebo se Vás obdobným způsobem významně dotýkalo.

9. Cookies

9.1. Na Webu Správce používá soubory cookies, které slouží k zajištění jeho řádného fungování a na základě Vašeho souhlasu také k analýze návštěvnosti a marketingovým účelům. Pro tyto účely využívá rovněž nástroje třetích stran, zejména Google Analytics, Google Ads a reklamní nástroje společnosti Meta.

9.2. Cookies jsou malé textové soubory ukládané prostřednictvím prohlížeče do Vašeho zařízení při návštěvě Webu. Umožňují uchovávat informace o Vaší návštěvě a nastavení, a usnadnit tak používání Webu.

9.3. **Druhy cookies.** Podle účelu rozlišujeme následující kategorie cookies:

- **Nezbytné cookies:** nezbytné pro zajištění základních funkcí Webu a poskytování služeb, které výslovně požadujete. K jejich ukládání a čtení není vyžadován Váš souhlas. V nastavení cookies na Webu je proto nelze deaktivovat. Jejich ukládání můžete omezit v nastavení svého prohlížeče; v takovém případě však nemusí být některé funkce Webu dostupné nebo nemusí fungovat správně.

- **Analytické cookies:** nám a poskytovatelům analytických služeb umožňují vyhodnocovat návštěvnost Webu a způsob jeho používání, například zjišťovat, odkud návštěvníci na Web přicházejí a které stránky navštěvují. Získané informace využíváme k sestavování statistik a ke zlepšování obsahu a funkcí Webu. Tyto cookies používáme pouze na základě Vašeho předchozího souhlasu.

- **Marketingové cookies:** nám a našim reklamním partnerům umožňují zobrazovat reklamu přizpůsobenou Vašim zájmům a vyhodnocovat účinnost reklamních kampaní. Používáme je pouze na základě Vašeho předchozího souhlasu.

9.4. V rozsahu uděleného souhlasu mohou být údaje získané prostřednictvím těchto cookies zpřístupňovány reklamním partnerům za účelem vytváření remarketingových publik a cílení personalizované reklamy. Podle nastavení příslušné služby mohou tito partneři údaje propojovat s dalšími informacemi, které o Vás mají k dispozici.

9.5. Používání analytických a marketingových cookies můžete přijmout nebo odmítnout prostřednictvím cookies lišty při první návštěvě Webu. Svou volbu můžete kdykoli změnit nebo udělený souhlas odvolat prostřednictvím odkazu dostupného na Webu. Odmítnutí analytických a marketingových cookies nebrání využívání základních funkcí Webu.

9.6. **Přehled používaných cookies.**

Kategorie	Název	Účel	Doba uložení	Další subjekty s přístupem
Analytická	_ga, _ga_*	Statistika návštěv a relací přes Google Analytics	Až 6 měsíců	Google
Marketingová	_fbp, případně _fbc	Měření účinnosti reklamy přes Meta Pixel	Až 90 dní	Meta

10. Jaká máte práva

10.1. Za podmínek stanovených GDPR můžete u Správce uplatnit zejména následující práva:

- **Právo na přístup:** můžete získat potvrzení, zda Správce zpracovává Vaše osobní údaje, informace o jejich zpracování a kopii zpracovávaných údajů.

- **Právo na opravu:** můžete požadovat opravu nesprávných a doplnění neúplných údajů.

- **Právo na výmaz:** můžete požadovat výmaz údajů, jsou-li splněny zákonné podmínky. Správce však nemůže vymazat údaje, které musí uchovávat ze zákona nebo které jsou nezbytné pro určení, výkon či obhajobu právních nároků.

- **Právo na omezení zpracování:** v případech stanovených GDPR můžete požadovat omezení zpracování, například pokud zpochybňujete přesnost údajů, po dobu potřebnou k jejímu ověření.

- **Právo na přenositelnost:** u údajů, které jste Správci poskytli a které jsou automatizovaně zpracovávány na základě souhlasu nebo smlouvy, můžete za podmínek GDPR požadovat jejich předání ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, případně jejich přímé předání jinému správci, je-li to technicky proveditelné. Toto právo se nevztahuje na zpracování založené na zákonné povinnosti. Vaše samostatná práva ke zdravotnické dokumentaci tím nejsou dotčena.

- **Právo odvolat souhlas:** pokud je zpracování založeno na souhlasu, můžete jej kdykoliv odvolat stejně snadno, jako jste jej udělili. Zákonnost předchozího zpracování tím není dotčena.

- **Právo vznést námitku**: pokud Správce zpracovává údaje na základě oprávněného zájmu, můžete z důvodů týkajících se Vaší konkrétní situace kdykoliv vznést námitku. Správce zpracování ukončí, ledaže prokáže závažné oprávněné důvody převažující nad Vašimi zájmy, právy a svobodami, nebo důvody pro určení, výkon či obhajobu právních nároků.

- **Právo podat stížnost**: pokud se domníváte, že zpracování Vašich údajů porušuje právní předpisy, můžete podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, web: https://uoou.gov.cz.

10.2. **Uplatnění práv.** Práva můžete uplatnit prostřednictvím kontaktů uvedených v úvodu Zásad. Pokud má Správce důvodné pochybnosti o totožnosti žadatele, může požádat o dodatečné informace nezbytné k jejímu ověření. Správce Vás informuje o vyřízení žádosti bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od jejího obdržení. V odůvodněných případech může tuto lhůtu prodloužit až o další dva měsíce.

10.3. **Zdravotnická dokumentace.** Nezávisle na právech podle GDPR máte jako pacient také práva související se zdravotnickou dokumentací podle zákona o zdravotních službách, zejména právo do ní nahlížet a získat výpisy či kopie za zákonem stanovených podmínek.

11. Účinnost Zásad

11.1. Tyto Zásady jsou účinné od 8. listopadu 2026. Jejich aktuální znění je dostupné na webových stránkách Správce a v Ordinaci. Při změně způsobu zpracování Správce Zásady odpovídajícím způsobem aktualizuje a o podstatných změnách Vás vhodným způsobem informuje.