

# Provozování lékárny - Informace o zpracování osobních údajů

## 1. Úvodní ustanovení

Společnost Alliance Healthcare s.r.o., se sídlem Podle Trati 624/7, Praha 10, IČO: 14707420, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87837 (dále označován jen „**Správce**“), jakožto provozovatel lékárny a výdejny zdravotnických prostředků v České republice (dále společně jen „**Lékárna**“), tímto informuje v souladu s i) nařízením Evropského Parlamentu a Rady č. 679/2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen „**GDPR**“ a ii) národními (lokálními) právními předpisy týkající se zpracování osobních údajů o podmínkách jakým dochází ke zpracování osobních údajů zákazníků, jakožto subjektů údajů, při provozování Lékárny.

Osobním údajem dle GDPR a platných právních předpisů je jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu; osobním údajem je například jméno, příjmení, e-mail, mobilní telefon, adresa; osobním údajem může ve spojení s dalším osobním údajem být i údaj o nákupní preferenci (společně dále jen „**osobní údaj**“).

Osobní údaje subjektu údajů jsou zpracovávány v souladu s touto informací a obecně závaznými platnými právními předpisy týkající se ochrany osobních údajů. Zpracováním osobních údajů dle GDPR a platných právních předpisů je jakákoliv operace nebo soustava operací prováděná s osobními údaji automatizovaně nebo manuálně, prostředky výpočetní techniky i jinými prostředky, a to zejména shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, uchovávání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace (dále jen „**zpracování**“).

Poskytnutí a zpracování osobních údajů je za níže uvedených podmínek nezbytné pro dále specifikované účely. Zpracování osobních údajů je současně nezbytné pro plnění smluvního vztahu uzavřeného mezi Správce a zákazníkem, pro plnění povinností Správce vyplývajících z obecně závazných platných právních předpisů, a to zejména z předpisů upravujících poskytování zdravotních služeb, nakládání s léčivými přípravky a ochranu spotřebitele, a také pro ochranu oprávněných zájmů Správce z důvodu prokázání souladu při kontrolách ze strany příslušných dozorových orgánů a pro zajištění obhajoby a výkonu práv Správce. Poskytnutí osobních údajů je tak povinné a v případě neposkytnutí požadovaných osobních údajů nemůže dojít ze strany Správce k poskytnutí zdravotních služeb zákazníkovi a/nebo k uplatnění práv zákazníka, která mu vznikla ze smluvního vztahu uzavřeného se Správce.

Zpracováním osobních údajů o zdravotním stavu zákazníka dochází ke zpracování Správce osobních údajů, které dle platných právních předpisů jsou zvláštní kategorií osobních údajů.

Tato informace neobsahuje popis zpracování osobních údajů zákazníků související s nabídkou a nákupem zboží prostřednictvím Alphega e-shopu provozovaného Správce; bližší informace o zpracování osobních údajů zákazníků v rámci provozování Alphega e-shopu jsou k dispozici na stránkách tohoto e-shopu: [www.alphega.cz](http://www.alphega.cz).

Kontaktní údaje Správce: **Alliance Healthcare s.r.o., Podle Trati 624/7, 108 00 Praha 10.**

**Emailová adresa: GDPR@a-h.cz**

Správce při zpracování osobních údaj dle této informace postupuje vždy za podmínek dle GDPR a dalších platných právních předpis, s odbornou péčí a profesionalitou, transparentně a eticky a vždy zpracovává jen osobní údaje, které nezbytně potřebuje ke stanovenému účelu zpracování. Správce při jakémkoliv svém zpracování osobních údajů dodržuje veškeré zásady principy GDPR a tedy zejména zásady minimalizace osobních údajů, odpovědnosti, integrity, důvěrnosti přesnosti, apod.

Správce dále uvádí, že vzhledem k možným změnám právních předpisů či podmínek zpracování se může stát, že bude zapotřebí provést změnu této informace, resp. poskytovaných informací o zpracování osobních údajů. V takovém případě bude Správce zákazníky o takových změnách informovat, a to formou uveřejnění těchto změn na svých webových stránkách [www.a-h.cz](http://www.a-h.cz) v příslušné sekci, popř. oznámením zaslaným zákazníkovi na jeho kontaktní údaje, bude-li je mít Správce k dispozici.

## **2. Zpracování osobních údajů, účel zpracování osobních údajů a doba jejich zpracování**

Správce zpracovává dle této informace osobní údaje zákazníků, jakožto subjektu údajů, v souladu s GDPR a obecně závaznými platnými právními předpisy pro účely provozování lékárny.

### **Část A) Výdej s lékařským předpisem**

Za účelem výdeje léčivého přípravku, zdravotnického prostředku nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely ( dále společně jen „**Přípravek**“) na základě lékařského předpisu jsou Správcem zpracovávány osobní údaje zákazníka, jakožto subjektu údajů, jemuž byl Přípravek předepsán, v rozsahu jeho čísla pojištěnce nebo data narození (není-li pojištěncem), kódu pojišťovny zákazníka, diagnózy, je-li na lékařském předpisu uvedena, identifikace předepisujícího poskytovatele zdravotních služeb, druhu a množství předepsaného a vydaného Přípravku a data výdeje Přípravku.

Pokud je Přípravek pro zákazníka lékárnou individuálně připravován, je kromě výše uvedených osobních údajů zpracováváno také i jeho jméno a příjmení.

V případě, že platné právní předpisy stanovují, že Přípravek může být vydán pouze na recept označený modrým pruhem, Správce zpracovává kromě výše uvedených osobních údajů také i jméno, příjmení a bydliště zákazníka. Tyto osobní údaje Správce uchovává v papírové evidenční knize v lékárně, kde byl Přípravek zákazníkovi vydán.

Elektronické recepty jsou uloženy v Centrálním úložišti elektronických receptů, které zřizuje a provozuje Státní ústav pro kontrolu léčiv (dále jen „**SÚKL**“). Záznam o výdeji na základě elektronického receptu je odeslán do tohoto úložiště. Originály lékařských předpisů v listinné podobě jsou buď předávány příslušné zdravotní pojišťovně zákazníka, pokud je Přípravek hrazen plně či částečně z prostředků veřejného zdravotního pojištění, nebo uchovávány Správcem v lékárně, kde byl Přípravek vydán. Pokud byl zákazníkovi vydán Přípravek na recept označený modrým pruhem, je ve vydávající lékárně Správcem vždy uchovávána jedna kopie tohoto receptu. Lékařské předpisy uchovávané v lékárně mohou obsahovat i jiné než výše uvedené osobní údaje zákazníka (např. míry zákazníka,

pokud byly uvedeny), tyto údaje ale Správce pouze uloží společně s lékařským předpisem a dále tyto osobní údaje nijak nezpracovává.

Pokud je Přípravek vydaný zákazníkovi hrazen plně či částečně z prostředků veřejného zdravotního pojištění, předává Správce výše uvedené osobní údaje příslušné zdravotní pojišťovně zákazníka, jakožto dalšímu příjemci.

Správce může osobní údaje zákazníka sdělit též předepisujícímu poskytovateli zdravotních služeb, a to zejména v případě, kdy je to třeba k zajištění návaznosti poskytovaných zdravotních služeb či k odstranění pochybností o věrohodnosti lékařského předpisu nebo když je nezbytné s poskytovatelem zdravotních služeb konzultovat vydání Přípravku.

Osobní údaje uvedené výše v této části A) Správce zpracovává po dobu 5 let od výdeje Přípravku. Evidenční kniha se záznamy o výdejích Přípravků s obsahem návykových látek se uchovává po dobu 5 let od posledního záznamu v této evidenční knize.

### **Část B) Výdej bez lékařského předpisu s omezením**

Za účelem výdeje Přípravku bez lékařského předpisu s omezením jsou Správce zpracovávány osobní údaje zákazníka, kterému byl Přípravek vydán, a to v rozsahu jeho jména a příjmení, čísla pojištěnce nebo data narození (není-li pojištěncem) a krátkého záznamu o zdravotním stavu, včetně záznamu o provedeném pohovoru nezbytně nutném pro posouzení indikace.

Pokud SÚKL stanovil v rozhodnutí o registraci Přípravku, Správce před výdejem takového Přípravku ověří možnost uskutečnění výdeje v registru pro Přípravky s omezením, kde uvede zákazníkovo číslo pojištěnce nebo jméno, příjmení a datum narození, nejde-li o pojištěnce veřejného zdravotního pojištění. Jsou-li splněny podmínky pro uskutečnění výdeje Přípravku bez lékařského předpisu s omezením, Správce učiní do registru příslušný záznam o uskutečnění jeho výdeje.

Osobní údaje uvedené výše v této části B) Správce zpracovává po dobu 5 let od uskutečnění výdeje Přípravku bez lékařského předpisu s omezením.

### **Část C) Reklamační řízení a odstoupení od smluvního vztahu**

Za účelem vyřešení reklamace zákazníka Správce zpracovává osobní údaje zákazníka v rozsahu jeho jména, příjmení, adresy bydliště, kontaktního údaje (e-mail a/nebo telefonní číslo), údajích o reklamovaném Přípravku a/nebo produktu, včetně pořizovací ceny Přípravku a/nebo produktu, datu výdeje Přípravku a/nebo produktu, důvodech reklamace a požadavku zákazníka na způsob vyřízení reklamace. Současně Správce zpracovává datum, kdy byla reklamace vyřízena, a způsob jejího vyřízení.

Pokud zákazník odstoupí od smluvního vztahu uzavřeného se Správce, tak Správce pro tyto účely zpracovává osobní údaje zákazníka v rozsahu jeho jména, příjmení, údajích o Přípravku a/nebo produktu, jehož se odstoupení týká, včetně pořizovací ceny Přípravku a/nebo produktu, datu výdeje Přípravku a/nebo produktu a způsobu vrácení peněz zákazníkovi. Pokud není odstoupení vyřešeno přímo v lékárně, správce zpracovává též adresu bydliště zákazníka, jeho číslo účtu a kontaktní údaje (e-mail a/nebo telefonní číslo).

Osobní údaje uvedené výše v této části C) Správce zpracovává po dobu 5 let od vyřešení reklamačního řízení nebo odstoupení od smluvního vztahu, pokud je nezpracovává déle za účelem ochrany oprávněných zájmů Správce.

#### **Část D) Stížnosti**

Za účelem vedení evidence o stížnostech na činnost Správce, jakožto poskytovatel zdravotních služeb, zpracovává osobní údaje uvedené zákazníkem v příslušné stížnosti. Jedná se zejména o jeho jméno, příjmení, bydliště, telefonní číslo či e-mail a případné další údaje ve stížnosti uvedené. Dále Správce zpracovává způsob vyřešení stížnosti.

Osobní údaje uvedené výše v této části D) Správce zpracovává po dobu 5 let od vyřešení stížnosti.

### **3. Práva zákazníků/subjektu údajů**

Zákazník, jako subjekt údajů, se může kdykoli obrátit na Správce s oznámením v jakékoli podobě prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů, a v případě emailové komunikace na adresu: [GDPR@a-h.cz](mailto:GDPR@a-h.cz) k výkonu jeho práv podle GDPR.

Tato práva jsou následující:

- Právo dostat informace o zpracování údajů a kopii zpracovávaných údajů (právo na přístup, čl. 15 GDPR),
- Právo požadovat opravu nepřesných údajů nebo doplnění údajů neúplných (právo na opravu, čl. 16 GDPR),
- Právo požadovat výmaz osobních údajů a v případě, že osobní údaje byly zveřejněny, informování ostatních správců o žádosti o výmaz (právo na výmaz, čl. 17 GDPR),
- Právo požadovat omezení zpracování údajů (právo na omezení zpracování, čl. 18 GDPR),
- Právo získat osobní údaje týkající se subjektu údajů ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a požádat o předání těchto údajů jinému správci (právo na přenositelnost údajů, čl. 20 GDPR),
- Právo vznést námitku proti zpracování údajů za účelem jeho zastavení (právo vznést námitku, čl. 21 GDPR),
- Právo udělený souhlas kdykoli odvolat za účelem zastavení zpracování údajů, které vychází z tohoto souhlasu. Odvolání souhlasu se nedotkne zákonnosti zpracování na základě souhlasu uděleného před takovým odvoláním (právo odvolat souhlas, čl. 7 GDPR),
- Právo podat stížnost u dozorového úřadu v případě, že se subjekt údajů domnívá, že jeho práva na ochranu osobních údajů byla porušena (právo podat stížnost u dozorového úřadu, čl. 77 GDPR).

S ohledem na skutečnost, že údaje o Přípravcích předepsaných poskytovatelem zdravotních služeb a vydaných zákazníkovi v lékárně na základě lékařského předpisu a o vydaných Přípravcích bez lékařského předpisu s omezením mohou vypovídat o zdravotním stavu zákazníka a tedy se jedná o zvláštní kategorii osobních údajů, budou tyto osobní údaje zákazníkovi zpřístupněny až po ověření jeho totožnosti.

Osobní údaje jsou Správce zpracovávány za podmínek dle platných právních předpisů, a to jak automatizovaným, tak i manuálním způsobem, vlastními zaměstnanci nebo třetími osobami, se kterými Správce uzavřel příslušné smlouvy o zpracování osobních údajů

(dále jen „**zpracovatelé**“). Správce využívá spolupráce s těmito zpracovateli, kteří mají vždy přístup jen v nezbytném rozsahu k osobním údajům, a to především v oblastech i) služeb informačních technologií, ii) komunikace, iii) marketingu, iv) auditu, účetnictví a právních služeb, apod. Aktuální seznam zpracovatelů si lze vyžádat na emailu [GDPR@a-h.cz](mailto:GDPR@a-h.cz).

Osobní údaje mohou být rovněž Správce poskytovány dalším příjemcům, a tedy zejména orgánům veřejné moci oprávněným získávat osobní údaje jakou jsou například orgány činné v trestním řízení, soudy, dozorové orgány, apod., a to vždy za podmínek a způsobem dle obecně závazných platných právních předpisů.