

EZKarta

Nejčastější otázky a odpovědi

Určeno pro	uživatelé mobilní aplikace EZKarta
Aktualizace	1. září 2026
Rozsah	funkce aplikace, řešení chyb, soukromí a uchovávání údajů

Důležité: EZKarta zobrazuje údaje z více zdrojových systémů. Pokud některý údaj chybí nebo je chybný, ověřte nejprve jeho zápis u poskytovatele nebo jiného původce dat. Podporu aplikace kontaktujte, pokud je zdrojový údaj správný, ale EZKarta jej nezobrazuje správně.

Dostupnost některých funkcí se může měnit podle verze aplikace a postupného nasazení služeb. Před zveřejněním vždy porovnejte tento dokument s aktuální verzí aplikace, uživatelskou příručkou a informacemi na NZIP.

Obsah FAQ

1. O aplikaci EZKarta

2. Aktivace, přihlášení a zabezpečení

3. Internet, aktualizace a řešení technických potíží

4. Osoby, zastupování a profil

5. Očkovací průkaz

6. Prevence, screening a Index prevence

7. Laboratorní výsledky

8. Elektronické lékařské posudky a dárcovství

9. Sdílený zdravotní záznam a léčivé přípravky

10. Zdravotní záznamy a Moje dokumenty

11. Ochrana osobních údajů, uchovávání a mazání

12. Chybějící data, odborný výklad a podpora

Rychlý postup při nesrovnalosti

- Zkontrolujte, že je vybrána správná osoba a že používáte aktuální verzi aplikace.
- Ověřte datum aktualizace a správnost údaje u poskytovatele nebo původce záznamu.
- Je-li zdrojový záznam správný, obraťte se na linku 1221 nebo linka1221@mzd.gov.cz.

1. O aplikaci EZKarta

Základní orientace, instalace a rozsah služeb.

1. Co je EZKarta?

EZKarta je dobrovolná mobilní aplikace resortu zdravotnictví. Po bezpečném ověření totožnosti zpřístupňuje občanovi vybrané údaje a služby elektronického zdravotnictví, například očkovací průkaz, preventivní a screeningová vyšetření, vybrané laboratorní výsledky, zdravotní záznamy, lékařské posudky, sdílený zdravotní záznam nebo přechod do eReceptu.

Aplikace většinu zdravotních údajů sama nevytváří. Zobrazuje údaje vedené ve zdrojových informačních systémech a údaje zapsané oprávněnými poskytovateli zdravotních služeb.

2. Jak se EZKarta liší od původní aplikace Tečka?

EZKarta navazuje na Tečku, ale není určena jen pro Digitální COVID certifikáty. Postupně soustřeďuje více elektronických zdravotních služeb do jedné mobilní aplikace. Dostupnost jednotlivých funkcí se může lišit podle verze aplikace a fáze jejich nasazení.

3. Na jakých zařízeních je EZKarta dostupná?

EZKarta je určena pro mobilní zařízení s operačním systémem Android a iOS. Aktuální požadavky na verzi systému jsou vždy uvedeny přímo v Google Play nebo App Store. Z bezpečnostních důvodů doporučujeme používat podporovaný a průběžně aktualizovaný operační systém.

4. Kde aplikaci bezpečně stáhnout?

Aplikaci instalujte pouze z oficiálního obchodu Google Play nebo App Store a zkontrolujte název aplikace a vydavatele. Neinstalujte instalační soubory z odkazů v nevyžádaných zprávách ani z neznámých webů.

5. Musím kvůli EZKartě instalovat novou aplikaci, pokud jsem měl(a) Tečku?

U původní Tečky zpravidla stačí aktualizace z oficiálního obchodu. Pokud se aplikace neaktualizovala nebo už v telefonu není, vyhledejte a nainstalujte EZKartu z Google Play nebo App Store.

6. Kde najdu aktuální návod a informace o funkcích?

Aktuální informace, instalační pokyny a uživatelská příručka jsou zveřejňovány na stránce EZKarty na Národním zdravotnickém informačním portálu (NZIP): www.nzip.cz/ezkarta.

2. Aktivace, přihlášení a zabezpečení

Přístup k údajům je založen na ověření totožnosti a zabezpečení mobilního zařízení.

7. Jak se do EZKarty poprvé přihlásím?

Při aktivaci zvolíte přihlášení prostřednictvím Identity občana (dříve označované také jako NIA), vyberete dostupný identifikační prostředek a dokončíte ověření. Poté nastavíte místní zabezpečení aplikace, například PIN a případně biometrické odemknutí podporované telefonem.

8. Co potřebuji pro použití EZKarty?

Potřebujete kompatibilní mobilní zařízení, připojení k internetu pro aktivaci a načítání aktuálních dat a prostředek elektronické identifikace použitelný v Identitě občana, například bankovní identitu nebo jiný podporovaný prostředek.

9. Nemám žádný prostředek Identity občana. Mohu EZKartu používat?

Bez ověření totožnosti prostřednictvím Identity občana nelze zpřístupnit osobní zdravotní údaje v aplikaci. Prostředek si můžete zřídit podle nabídky Identity občana. Nepoužívání aplikace nemá vliv na poskytování zdravotních služeb ani na údaje, které vedou vaši poskytovatelé.

10. Co mám dělat, když nefunguje přihlášení bankovní identitou?

Ověřte, že máte bankovní identitu aktivní pro přihlašování ke službám veřejné správy, že používáte správnou bankovní aplikaci a že je telefon připojen k internetu. Pokud přihlášení selhává ještě na straně banky nebo Identity občana, kontaktujte banku nebo podporu daného identifikačního prostředku. Pokud ověření proběhne, ale nedokončí se návrat do EZKarty, obraťte se na podporu EZKarty.

11. Jak je aplikace chráněna po prvním přihlášení?

Při aktivaci se ověří vaše totožnost. Další otevření chrání PIN aplikace nebo biometrické ověření zařízení, pokud je povolíte. Komunikace se zdrojovými systémy je zabezpečena a přístup se omezuje podle oprávnění přihlášené osoby.

12. Ukládá EZKarta můj otisk prstu nebo podobu obličeje?

Ne. Biometrickou šablonu spravuje operační systém telefonu. EZKarta obdrží pouze informaci, zda bylo ověření úspěšné, nebo neúspěšné.

13. Jak změním PIN aplikace?

V nastavení aplikace zvolte změnu PINu a postupujte podle pokynů na obrazovce. PIN nesdělujte jiné osobě a nepoužívejte snadno odhadnutelnou kombinaci.

14. Co mám dělat, když jsem PIN zapomněl(a)?

Pokud aplikaci nelze odemknout biometrií ani PINem, je nutné obnovit aktivaci aplikace. Podle dostupné volby proveďte deaktivaci nebo aplikaci odinstalujte a znovu nainstalujte a poté se znovu ověřte prostřednictvím Identity občana. Tím se odstraní místní data EZKarty v telefonu, nikoli údaje ve zdravotnických systémech.

15. Jak se z aplikace odhlásím nebo ji uzamknu?

Běžným zavřením se aplikace uzamkne a při dalším otevření vyžádá PIN nebo biometrické ověření. Úplná deaktivace je jiný krok: odstraní data EZKarty z daného zařízení a při dalším použití vyžaduje novou aktivaci.

16. Co mám dělat při ztrátě nebo odcizení telefonu?

Co nejdříve využijte bezpečnostní funkce výrobce telefonu pro jeho uzamčení nebo vzdálené vymazání a změňte přístupové údaje k identifikačním prostředkům, pokud mohly být ohroženy. EZKartu můžete aktivovat na novém zařízení. Při podezření na zneužití kontaktujte podporu EZKarty a příslušného poskytovatele Identity občana.

3. Internet, aktualizace a řešení technických potíží

Nejprve ověřte připojení a aktuálnost aplikace; deaktivaci či přeinstalaci použijte až jako poslední krok.

17. Musím být při používání EZKarty připojen(a) k internetu?

Pro aktivaci, ověření oprávnění a načtení aktuálních údajů je připojení nutné. Některé dříve stažené soubory nebo certifikáty mohou být dostupné i bez připojení, ale řada služeb pracuje s aktuálními daty ze zdrojových systémů a bez internetu nemusí fungovat.

18. Aplikace hlásí, že není připojení k internetu, přestože internet funguje. Co mám zkusit?

Postupně ověřte mobilní data nebo Wi-Fi, vypněte případnou VPN či omezení přenosu dat, zkontrolujte automatické datum a čas, aplikaci úplně zavřete a znovu otevřete a nainstalujte její aktualizaci. Pokud problém trvá, kontaktujte podporu. Deaktivaci nebo přeinstalaci proveďte až poté, protože odstraní místní data aplikace.

19. Proč je důležité aplikaci pravidelně aktualizovat?

Aktualizace přináší bezpečnostní opravy, změny napojení na centrální služby a nové nebo upravené funkce. Při používání staré verze nemusí být některé služby dostupné nebo se mohou zobrazovat chybně.

20. Jaký je rozdíl mezi zavřením, deaktivací a odinstalováním aplikace?

Zavření pouze ukončí aktuální používání a aplikace se při dalším otevření znovu odemkne. Deaktivace odstraní data EZKarty z daného zařízení a spustí novou inicializaci. Odinstalování odstraní aplikaci a její místní data prostřednictvím operačního systému. Deaktivace ani odinstalování nemažou údaje vedené ve zdrojových zdravotnických systémech.

4. Osoby, zastupování a profil

EZKarta zpřístupní pouze osoby a údaje, pro které je přihlášený uživatel oprávněn jednat.

21. Čí údaje mohu v EZKartě zobrazit?

Své údaje a podle evidovaných vazeb také údaje nezletilého dítěte, osoby zastupované na základě zákona nebo osoby, která vám udělila příslušné oprávnění. Rozsah se ověřuje v autoritativních registrech a může se u jednotlivých služeb lišit.

22. Jak do aplikace přidám své dítě?

Dítě se zobrazí automaticky, pokud je zákonná vazba dostupná v příslušných registrech a služba ji pro daný účel podporuje. Dítě nelze libovolně přidat ručním zadáním. Pokud se očekávaná vazba nezobrazuje, ověřte údaje v evidenci obyvatel a kontaktujte podporu.

23. Jak získám přístup k údajům jiné dospělé osoby?

Dospělá osoba vám musí udělit odpovídající oprávnění, případně musí oprávnění vyplývat ze zákona. Oprávnění se eviduje mimo samotný telefon a aplikace při načtení ověřuje jeho platnost a rozsah.

24. Jak oprávnění jiné osobě odeberu?

Oprávnění spravujte prostřednictvím příslušné služby elektronického zdravotnictví nebo Registru oprávnění. Po odebrání se přístup při dalším ověření aktualizuje. Již dříve vědomě exportované kopie dokumentů tím automaticky odstraněny nejsou.

25. Jak mezi osobami v aplikaci přepínám?

V horní části přehledu nebo v nabídce profilu vyberte osobu, jejíž údaje chcete zobrazit. Před stažením, sdílením nebo smazáním dokumentu vždy zkontrolujte, která osoba je právě vybrána.

26. Co je RID a proč se může zobrazit v QR kódu profilu?

RID je resortní identifikátor pacienta používaný pro jednoznačné přiřazení údajů ve zdravotnictví. QR kód v profilu může tento identifikátor obsahovat pro bezpečné načtení oprávněným zdravotnickým systémem. QR kód sdílejte pouze v odůvodněné situaci a s důvěryhodným příjemcem.

27. Mohu v EZKartě změnit jméno, datum narození nebo adresu?

Základní identifikační údaje aplikace přebírá z autoritativních registrů a nelze je libovolně přepsat v EZKartě. Pokud jsou chybné, nejprve je porovnejte s údaji na Portálu občana. Je-li chyba už ve zdrojovém registru, požádejte o opravu u příslušného úřadu; je-li správný zdroj, ale chybná EZKarta, kontaktujte podporu.

28. Mohu změnit telefonní číslo nebo e-mail?

Kontaktní údaje lze upravit, pokud aplikace nebo navazující služba tuto volbu nabízí. Změna se zapisuje do příslušného systému elektronického zdravotnictví; nemusí se zpětně promítnout do jiných státních portálů. Údaje změněné v autoritativním zdroji se naopak mohou do EZKarty propsat při další aktualizaci.

29. Co mám dělat, když je chybná zdravotní pojišťovna nebo registrující lékař?

Použijte reklamační nebo kontaktní postup uvedený u daného údaje. U pojištění se obraťte především na zdravotní pojišťovnu; u registrujícího poskytovatele na daného poskytovatele nebo subjekt, který údaj zapsal. Pokud je zdrojový údaj správný, ale aplikace jej zobrazuje jinak, kontaktujte podporu EZKarty.

5. Očkovací průkaz

Zobrazení závisí na dostupnosti a správnosti záznamu ve zdrojovém systému.

30. Jaká očkování se v EZKartě zobrazují?

Aplikace může čerpat údaje zejména z Národního registru hrazených zdravotních služeb pro hrazená očkování z let 2010 až 2022 a z Informačního systému infekčních nemocí pro očkování od 1. ledna 2023. Rozsah zobrazení proto nemusí odpovídat všem záznamům v papírovém očkovacím průkazu.

31. Za jak dlouho se nové očkování zobrazí?

Očkování od roku 2023 se zobrazí po správném zápisu poskytovatele do příslušného informačního systému a po zpracování dat. Pokud záznam ani po přiměřené době není vidět, ověřte nejprve zápis u očkovacího poskytovatele.

32. V aplikaci očkování chybí. Na koho se mám obrátit?

Nejprve kontaktujte poskytovatele, který očkování provedl, a požádejte o kontrolu zápisu ve zdrojovém systému. Pokud poskytovatel potvrdí, že je záznam správně odeslán a ve zdrojové službě existuje, ale EZKarta jej nezobrazuje, kontaktujte linku 1221 nebo linka1221@mzd.gov.cz.

33. V očkování je chyba. Mohu ji opravit přímo v aplikaci?

Ne. Opravu provádí subjekt oprávněný měnit zdrojový záznam, zpravidla poskytovatel, který očkování zapsal. EZKarta chybu ve zdrojových datech sama nepřepisuje.

34. Mohu si chybějící očkování doplnit sám/sama?

Ne. Záznam do příslušného informačního systému provádí oprávněný poskytovatel zdravotních služeb. U staršího očkování může poskytovatel provést zpětný zápis jen tehdy, pokud ověří pravost záznamu a má všechny povinné údaje; nejde automaticky o jeho povinnost.

35. Nahrazuje EZKarta mezinárodní očkovací průkaz?

Ne. Zobrazení očkování v EZKartě samo o sobě není mezinárodním očkovacím průkazem. Pro cestu ověřte požadavky cílové země a případně si zajistěte požadovaný doklad u poskytovatele.

36. Mohu očkovací průkaz nebo certifikát vytisknout či sdílet?

Pokud je u daného záznamu dostupný export, můžete jej na svůj pokyn uložit nebo sdílet. Před odesláním zkontrolujte vybranou osobu, obsah a příjemce. Exportovaný soubor už není chráněn pouze prostředím EZKarty.

6. Prevence, screening a Index prevence

Termíny a historie mohou pocházet z různých zdrojů, a proto se jejich rychlost aktualizace liší.

37. Jaké informace najdu v části Preventivní prohlídka?

Podle dostupných dat se zobrazuje typ prohlídky, datum provedení, poskytovatel a historie. U některých prohlídek může aplikace nabídnout orientační informaci o dalším doporučeném nebo hrazeném termínu.

38. Jaké informace najdu v části Screeningová vyšetření?

Aplikace může zobrazit absolvovaná vyšetření v podporovaných screeningových programech, datum, poskytovatele a dostupnou historii. Nabídka se může přizpůsobit věku, pohlaví a údajům vedeným ve zdrojových systémech.

39. Jsou údaje o prevenci a screeningu aktuální okamžitě?

Ne vždy. Údaje zapsané poskytovatelem přímo do podporovaného systému se mohou projevit rychle, zatímco dávkově předávaná nebo vykazovaná data mohou mít zpoždění několika týdnů. U každé služby proto sledujte datum poslední aktualizace, pokud je uvedeno.

40. Prohlídka nebo screening v aplikaci chybí. Co mám dělat?

Nejprve ověřte u poskytovatele, zda výkon provedl, správně vykázal nebo zapsal a zda patří mezi údaje podporované danou službou. Pokud je záznam ve zdrojovém systému správný, ale EZKarta jej nezobrazuje, kontaktujte podporu.

41. Co když je údaj o prevenci nebo screeningu chybný?

Opravu musí provést poskytovatel nebo jiný subjekt odpovědný za zdrojový údaj. EZKarta slouží k jeho zobrazení a chybný zdravotní záznam sama nemění.

42. Zobrazuje EZKarta Index prevence?

Samostatný Index prevence nemusí být v právě vydávané verzi dostupný; jeho zobrazení závisí na verzi aplikace a postupném nasazení služby. Konkrétní údaje o preventivních prohlídkách a screeningu hledejte v příslušných částech aplikace.

43. Je termín další prohlídky v aplikaci závaznou objednávkou?

Ne. Jde o orientační informaci vypočtenou z dostupných údajů a pravidel dané péče. Nenahrazuje objednání ani doporučení lékaře. Konkrétní vhodnost a termín vždy ověřte u svého poskytovatele.

7. Laboratorní výsledky

EZKarta není úplným laboratorním informačním systémem a zobrazuje jen podporované a předané výsledky.

44. Které laboratorní výsledky se zobrazují?

EZKarta zobrazuje vybrané standardizované laboratorní výsledky, které byly poskytovatelem zdravotních služeb správně předány do podporovaného zdrojového systému. Nezobrazení výsledku proto neznamená, že vyšetření nebylo provedeno. Výsledek může chybět například tehdy, pokud jej poskytovatel dosud nepředal, předal jej v nepodporovaném formátu nebo není dané vyšetření součástí níže uvedeného rozsahu.

V současnosti se mohou zobrazovat následující výsledky:

Glykemie a diabetes

- glykovaný hemoglobin (HbA1c),
- glukóza v plazmě nebo séru nalačno.

Lipidový profil a kardiovaskulární riziko

- celkový cholesterol,
- HDL cholesterol,
- LDL cholesterol – přímé stanovení,
- LDL cholesterol – vypočtená hodnota,
- triacylglyceroly,
- lipoprotein(a), označovaný také jako Lp(a).

Funkce ledvin

- poměr albuminu a kreatininu v moči (ACR),
- odhadovaná glomerulární filtrace (eGFR).

Funkce štítné žlázy

- tyreotropin (TSH),
- volný tyroxin (fT4).

Vyšetření související s časným záchytem karcinomu prostaty

- celkový prostatický specifický antigen (PSA).

Vyšetření související s časným záchytem kolorektálního karcinomu

- test na okultní krvácení do stolice.

Laboratorní výsledky v EZKartě mají informativní charakter a nenahrazují jejich posouzení lékařem. Referenční rozmezí a význam výsledku se mohou lišit podle použité laboratorní metody, věku, pohlaví a zdravotního stavu pacienta. V případě nejasností nebo neobvyklých hodnot se obraťte na svého lékaře.

45. Za jak dlouho se laboratorní výsledek objeví?

Aktualizace nemusí být okamžitá a podle zdroje a způsobu předávání může trvat několik týdnů, orientačně až přibližně měsíc. Pro bezprostřední klinické rozhodnutí se vždy obraťte na ošetřujícího lékaře, nikoli pouze na aplikaci.

46. Proč se některý laboratorní výsledek nezobrazuje?

Výsledek nemusí patřit do podporované sady, laboratoř nebo poskytovatel jej nemusel předat do příslušného systému, případně ještě nebyl zpracován. Ověřte výsledek a způsob jeho předání u poskytovatele, který vyšetření indikoval nebo provedl.

47. Vidím jen poslední hodnotu, nebo i historii?

Přehled může ukazovat nejnovější hodnotu a po otevření konkrétního parametru také jeho dostupnou historii. Historie je úplná jen v rozsahu dat, která daný zdroj aplikaci poskytl.

48. Co znamenají referenční meze a barevné zvýraznění?

Referenční rozmezí je laboratorní údaj vztahující se k danému vyšetření a metodě. Hodnota mimo rozmezí sama o sobě neurčuje diagnózu a může záviset na věku, pohlaví, zdravotním stavu i okolnostech odběru. Výsledek vždy vyhodnocujte s lékařem.

49. Mohu laboratorní výsledky vytisknout nebo poslat lékaři?

Pokud aplikace u daného výsledku nabízí export nebo sdílení, můžete jej použít. Citlivé údaje posílejte pouze zamýšlenému příjemci a bezpečným způsobem. Export nenahrazuje původní laboratorní zprávu ani její odborný výklad.

8. Elektronické lékařské posudky a dárčovství

Záznamy se zobrazují po jejich řádném vystavení nebo předání oprávněným poskytovatelem.

50. Jaké lékařské posudky mohu v EZKartě najít?

Zobrazují se typy elektronických posudků, které jsou v dané době zapojeny do centrální služby. Od 1. ledna 2026 se elektronicky povinně vystavují posudky o zdravotní způsobilosti k řízení motorových vozidel; další typy mohou být přidávány postupně.

51. Kdy se nový posudek zobrazí?

Po jeho řádném vystavení, elektronickém podepsání nebo zapečetění a předání do centrálního systému. Krátké technické zpoždění je možné; pokud posudek chybí, nejprve ověřte u vystavujícího poskytovatele, že byl skutečně odeslán elektronicky.

52. Co mám dělat, když je posudek chybný?

Kontaktujte poskytovatele, který posudek vystavil. Oprávněný poskytovatel musí chybný dokument zneplatnit a podle potřeby vystavit nový. EZKarta právně závazný obsah posudku sama neopravuje.

53. Mám papírový nebo PDF posudek, ale v EZKartě není. Proč?

Dokument nemusel být vystaven jako podporovaný elektronický posudek nebo nemusel být předán do centrální služby. Ověřte to u vystavujícího poskytovatele. Pokud potvrdí správné odeslání, kontaktujte podporu EZKarty.

54. Jaké údaje se zobrazují o darování krve nebo plazmy?

Podle dostupných dat může aplikace zobrazit období uskutečněných odběrů a orientační informaci, kdy lze znovu darovat. Údaj nenahrazuje posouzení zdravotní způsobilosti odběrovým zařízením.

55. Odběr krve nebo plazmy chybí. Co mám dělat?

Nejprve kontaktujte odběrové zařízení a ověřte, zda byl záznam správně předán a zda je daný typ odběru službou podporován. Zobrazení může být opožděné. Je-li zdrojový údaj správný, ale v aplikaci chybí, kontaktujte podporu.

9. Sdílený zdravotní záznam a léčivé přípravky

Sdílený zdravotní záznam zpřístupňuje vybrané údaje potřebné pro kontinuitu a bezpečnost péče.

56. Co je Sdílený zdravotní záznam?

Jde o centrální službu elektronického zdravotnictví podle zákona č. 325/2021 Sb. Zahrnuje emergentní zdravotní záznam a údaje o vybraných preventivních a screeningových vyšetřeních. EZKarta umožňuje pacientovi do dostupných údajů nahlížet.

57. Jaké údaje obsahuje emergentní zdravotní záznam?

Podle dostupných zápisů může obsahovat zejména krevní skupinu, alergie, nežádoucí účinky léčiv, závažné nežádoucí příhody a reakce, vybrané údaje související s transfúzemi a přehled léčiv vydaných nebo použitých v posledních 12 měsících.

58. Kdo údaje do Sdíleného zdravotního záznamu zapisuje?

Údaje pořizují nebo předávají oprávnění poskytovatelé a další zákonem určené systémy a subjekty. EZKarta je především zobrazuje; pacient je nemůže svévolně přepsat.

59. Co mám dělat, když je krevní skupina, alergie nebo jiný údaj chybný?

Obráťte se na poskytovatele, který údaj zjistil nebo zapsal, a požádejte o ověření zdrojového záznamu. Pokud je ve zdrojovém systému vše správně, ale aplikace zobrazuje jiný stav, kontaktujte podporu.

60. Proč v přehledu léčiv vidím jen posledních 12 měsíců?

Zákon vymezuje pro Sdílený zdravotní záznam zobrazení vydaných a při lůžkové péči použitých léčiv za posledních 12 měsíců. Jde o rozsah zobrazení v této službě, nikoli nutně o dobu uchování původního záznamu ve zdrojovém systému.

61. Jsou všechny informace o léčivech spravovány přímo v EZKartě?

Ne. Údaje o předepsaných a vydaných léčivech pocházejí z navazujících systémů, zejména služeb eReceptu a dalších zdravotnických zdrojů. EZKarta může nabídnout přechod do eReceptu nebo veřejné databáze léčiv, ale po otevření externí služby se používají její vlastní pravidla.

62. Na koho se obrátit při chybě v předepsaném nebo vydaném léčivu?

U předpisu kontaktujte předepisujícího lékaře, u výdeje lékárnu a u nesrovnalosti v eReceptu podporu příslušné služby Státního ústavu pro kontrolu léčiv. Pokud je zdrojový údaj správný a chyba vzniká pouze v EZKartě, kontaktujte podporu EZKarty.

10. Zdravotní zázilky a Moje dokumenty

Zdravotní zázilka je dočasné předaný dokument; Moje dokumenty slouží k delšímu uložení pod kontrolou uživatele.

63. Co je zdravotní zázilka?

Zdravotní zázilka je zdravotnická dokumentace nebo její část předaná prostřednictvím výměnné sítě konkrétnímu adresátovi. V EZKartě se zobrazí jen zázilka určená právě vybrané osobě, k níž má uživatel oprávnění.

64. Jak rychle se zázilka objeví?

Po úspěšném odeslání poskytovatelem a zpracování ve výměnné síti. Pokud ji očekáváte a nevidíte, ověřte u odesílatele, že byla odeslána správné osobě a na správný identifikátor. Poté případně kontaktujte podporu.

65. Jak dlouho je zdravotní zázilka k vyzvednutí?

Standardní zdravotní zázilka je v dočasném úložišti do jejího vyzvednutí, nejdéle 30 dnů. Poté se z dočasného úložiště nevratně odstraní. Proto očekávané dokumenty vyzvedávejte včas.

66. V jakém formátu zázilku stáhnou?

Konkrétní obsah určuje odesílatel. Balíček může obsahovat čitelný dokument, například PDF, a také strukturovaná zdravotnická data, například ve formátu FHIR; může být zabalen v souboru ZIP. Pro běžné čtení otevřete PDF v důvěryhodné aplikaci.

67. Mohu zdravotní zázilku vytisknout nebo přeposlat?

Ano, pokud ji stáhnete a zařízení nabízí tisk nebo sdílení. Jde však o citlivé zdravotní údaje. Před odesláním ověřte příjemce, použijte bezpečný způsob předání a neposílejte dokument na veřejnou nebo sdílenou adresu bez odpovídající ochrany.

68. Co je část Moje dokumenty?

Moje dokumenty je uživatelské úložiště pro delší dostupnost vybraných zdravotnických nebo obrazových dokumentů. Dokument lze zobrazit, stáhnout a podle nabídky upravit jeho popis nebo jej trvale odstranit.

69. Jak se dokument dostane do části Moje dokumenty?

Dokument tam můžete uložit podle nabídky aplikace. Pokud povolíte automatické ukládání zdravotních zázilek, budou se nové podporované zázilky ukládat do této části do vyčerpání dostupné kapacity nebo do odvolání souhlasu.

70. Co se stane, když odvolám souhlas s automatickým ukládáním?

Přestanou se automaticky ukládat další zázilky. Dokumenty uložené dříve zůstanou v části Moje dokumenty, dokud je sami nesmažete nebo nenastane jiný zákonný důvod jejich odstranění.

71. Lze smazaný dokument z části Moje dokumenty obnovit?

Ne. Smazání potvrzené v aplikaci je nevratné. Dříve stažená kopie v telefonu, e-mailu, cloudu nebo jiné aplikaci tím smazána není a musí se odstranit samostatně v daném úložišti.

72. Co se stane, když se úložiště Moje dokumenty zaplní?

Nové dokumenty se nemusí uložit. Zkontrolujte dostupnou kapacitu a nepotřebné dokumenty po uvážení smažete nebo si potřebné kopie bezpečně uložte jinde. Před smazáním ověřte, že dokument už nebudete potřebovat.

11. Ochrana osobních údajů, uchovávání a mazání

Doba uchování závisí na tom, zda jde o data v telefonu, dočasnou zázilku, uživatelský dokument, technický záznam nebo zákonný zdravotnický registr.

73. Ukládá EZKarta všechny moje zdravotní údaje přímo v telefonu?

Ne. Většina údajů je vedena ve zdrojových zdravotnických systémech a aplikace je po ověření oprávnění načítá nebo zobrazuje. V telefonu mohou být uložena jen data potřebná pro funkci aplikace a soubory, které si uživatel vědomě stáhl nebo které aplikace ukládá podle své funkce.

74. Jak dlouho se uchovávají moje údaje?

Neexistuje jedna společná doba pro všechny údaje. Místní data aplikace se uchovávají do deaktivace nebo odinstalování. Zdravotní zázilka je v dočasném úložišti do vyzvednutí, nejdéle 30 dnů. Dokumenty v části Moje dokumenty zůstávají do jejich smazání nebo jiného zákonného důvodu odstranění. Údaje ve zdrojových registrech se uchovávají podle příslušných právních předpisů.

75. Jaké zákonné doby uchování se mohou týkat centrálních záznamů?

Podle zákona č. 325/2021 Sb. se například patientské údaje v Kmenovém registru pacientů uchovávají 50 let po úmrtí pacienta, údaje v Registru oprávnění 10 let po úmrtí osoby a záznamy v žurnálu činností 2 roky. Jiné zdrojové systémy mají vlastní zákonné lhůty. Tyto doby nejsou nastavením mobilní aplikace.

76. Jak dlouho se uchovávají technická data o chybách a používání aplikace?

Podle aktuálně nastavené zásady se technická telemetrie, například informace o pádech, verzi aplikace a použití funkcí, uchovává nejdéle 180 dnů. Nemá obsahovat jméno, RID ani zdravotní údaje a neslouží k reklamnímu profilování.

77. Co přesně smaže deaktivace nebo odinstalování EZKarty?

Odstraní data aplikace z daného zařízení v rozsahu zajištěném aplikací nebo operačním systémem. Neodstraní údaje ze zdravotnické dokumentace, eReceptu, národních registrů, Registru oprávnění ani jiných zákonných systémů a nezruší prostředek Identity občana.

78. Mohu v EZKartě zrušit svůj uživatelský účet?

EZKarta nevytváří samostatný účet s vlastním uživatelským jménem a heslem. Aplikaci můžete deaktivovat nebo odinstalovat. Tím ale nevzniká žádost o výmaz údajů, které musí být vedeny ve zdrojových systémech na základě zákona.

79. Jak požádám o opravu nebo výmaz osobních údajů?

U nesprávného zdravotního údaje se nejprve obraťte na subjekt, který jej do zdrojového systému zapsal. Práva podle GDPR můžete uplatnit u správce příslušného zpracování. Právo na výmaz není absolutní a neuplatní se tam, kde právní předpis ukládá údaje dále uchovávat.

80. Kdo je správcem osobních údajů souvisejících s EZKartou?

Správcem je Ministerstvo zdravotnictví České republiky, Palackého náměstí 4, 128 00 Praha 2. Pověřence pro ochranu osobních údajů lze kontaktovat na poverenec@mzd.gov.cz. U údajů převzatých z jiných systémů může být pro opravu konkrétního zdrojového záznamu rozhodující také správce nebo zapisující subjekt daného systému.

81. Sdílí EZKarta moje zdravotní údaje automaticky?

Volitelné sdílení, export, zobrazení QR kódu nebo otevření souboru vyžaduje aktivní úkon uživatele. Údaje se současně mohou zákonným způsobem zpřístupňovat oprávněným subjektům v rámci zdravotnických systémů. Při vlastním exportu odpovídáte za volbu příjemce a bezpečné uložení kopie.

82. Kde najdu úplné Zásady ochrany osobních údajů?

Aktuální zásady musí být dostupné z aplikace a na veřejné stránce EZKarty na NZIP. Obsahují podrobnější informace o účelech, právních základech, příjemcích, zabezpečení, dobách uchování a právech uživatelů.

12. Chybějící data, odborný výklad a podpora

Při chybě nejprve rozlište, zda je problém ve zdrojovém záznamu, jeho předání, nebo pouze v zobrazení aplikace.

83. Proč se údaje v EZKartě mohou lišit od papírové dokumentace nebo zprávy lékaře?

Aplikace zobrazuje jen údaje předané do podporovaných centrálních služeb a v rozsahu daném jejich pravidly. Papírový dokument nebo lokální systém poskytovatele může obsahovat další údaje, které se do EZKarty nepřenášejí nebo ještě nebyly zpracovány.

84. Jak mám postupovat při chybě nebo chybějícím zdravotním údaji?

Nejprve zkontrolujte vybranou osobu, připojení, datum aktualizace a nejnovější verzi aplikace. Poté kontaktujte poskytovatele nebo jiný subjekt, který údaj vytvořil, a ověřte správnost zdrojového zápisu. Podporu EZKarty kontaktujte tehdy, když je zdrojový údaj správný, ale aplikace jej nezobrazuje nebo zobrazuje jinak.

85. Nahrazuje informace v EZKartě konzultaci s lékařem?

Ne. EZKarta zpřístupňuje údaje a dokumenty, ale neurčuje diagnózu ani léčbu. Laboratorní hodnoty, termíny prevence, způsobilost k darování i další zdravotní informace vždy posuzujte v souvislostech s kvalifikovaným zdravotnickým pracovníkem.

86. Kam se obrátím s technickým dotazem?

Kontaktujte telefonní linku 1221 nebo e-mail linka1221@mzd.gov.cz. Uveďte typ telefonu, verzi operačního systému a aplikace, čas potíží a přesné znění chyby. Neposílejte e-mailem PIN, přihlašovací údaje, celé rodné číslo ani zbytečné kopie zdravotnické dokumentace.

87. Co je vhodné přiložit k hlášení chyby?

Pomůže snímek obrazovky bez zbytečných osobních údajů, popis jednotlivých kroků, informace, zda chyba nastává u jedné nebo více osob, a potvrzení, zda poskytovatel ověřil zdrojový záznam. Citlivé údaje posílejte jen na výslovný a bezpečný pokyn podpory.

Zdroje a související informace

FAQ vychází ze stávajícího FAQ EZKarty, návrhu rozšířeného FAQ, uživatelské příručky EZKarty, zásad ochrany osobních údajů a z právního rámce elektronizace zdravotnictví. Pro zveřejnění je rozhodující aktuální znění právních předpisů a aktuální provozní stav služby.

- [EZKarta na NZIP](#)
- [Nejčastější otázky a odpovědi na NZIP](#)
- [Zákon č. 325/2021 Sb., o elektronizaci zdravotnictví](#)
- [Národní portál elektronického zdravotnictví](#)
- [Úřad pro ochranu osobních údajů](#)

Podpora EZKarty: telefonní linka 1221 • e-mail linka1221@mzd.gov.cz