



Metodické stanovisko k vyřizování stížností podle zákona o zdravotních službách – doplněk č. 1 (náležitosti stížnosti, způsob podání)

Podle § 93 zákona o zdravotních službách platí, že **proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může pacient a další osoby podat stížnost**. Stížnost se podává k poskytovateli zdravotních služeb, přičemž její podání nesmí být pacientovi na újmu (např. pokud jde o přijetí pacienta do péče, ukončení péče o pacienta, (ne)respektování práv pacienta, ale např. ani v komunikaci s pacientem či odmítnutím šetřit další stížnost), a to ani kdyby byla následně shledána nedůvodnou nebo byla opřena o nepravdivé informace. Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Zákon o zdravotních službách tak stanoví výslovně toliko **jedinou obsahovou náležitost stížnosti**, a to že stěžovatel uvede ve stížnosti, jíž se obrací na příslušný správní orgán, důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Z úpravy osob, které jsou oprávněny podat stížnost, vyplývá také **omezený okruh možných oprávněných stěžovatelů**.

Správní orgán vyřizující stížnost se řídí zejména **zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování**, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zdravotních službách“). V otázkách, které uvedený zákon komplexně neupravuje, postupuje **podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád**, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „správní řád“).

Jaké jsou tedy náležitosti stížnosti z pohledu relevantních právních předpisů?

Stížnost podle zákona o zdravotních službách je nutné chápat jako **podání ve smyslu § 37 správního řádu**. Vzhledem k rozsahu působnosti správního řádu se totiž nepochybně tento předpis užije na vyřizování stížností podle zákona o zdravotních službách příslušným správním orgánem, pokud nestanoví zákon o zdravotních službách jinak. S ohledem na povahu stížnosti a výsledek šetření příslušného správního orgánu je evidentní, že se nepoužije správní řád jako celek¹. Z podání by mělo vyplývat, **kdo jej činí, které věci se týká a co se navrhuje**. Podání musí obsahovat **označení správního orgánu, jemuž je určeno, další náležitosti, které stanoví zákon, a podpis osoby, která je činí**. Fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování podle § 19 odst. 4. Podle § 37

¹ Ustanovení § 154 správního řádu.





odst. 3 správního řádu, nemá-li podání předepsané náležitosti nebo trpí-li jinými vadami, **pomůže správní orgán podateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu.**

Označení správního orgánu by nemělo být interpretováno formalisticky, postačí například, bude-li podání dodáno do datové schránky příslušného správního orgánu nebo je příslušnému správnímu orgánu adresováno. **Podpisem** se rozumí vlastnoruční podpis stěžovatele nebo jeho ekvivalent – uznávaný elektronický podpis². Stížnost podaná tzv. prostým emailem bez odpovídajícího elektronického podpisu není podaná řádně a je vhodné na to stěžovatele upozornit, byť to není explicitní povinnost správního orgánu. Vhodnost takového postupu však lze odvodit ze základních zásad činnosti správních orgánů, které se na vyřizování stížností příslušným správním orgánem vztahují.

Oprávněným podatelem stížnosti jsou pouze osoby uvedené v § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách. To, v jakém postavení osoba podání činí, by mělo vyplývat z obsahu podané stížnosti. Nebude-li to zřejmé, je třeba podatele **vyzvat k doplnění podání**. Stejně tak je třeba vyzvat podatele, pokud je zjevné, že jedná jako advokát nebo jiný zmocněnec pacienta, aby **předložil plnou moc**, pokud nebyla připojena k podané stížnosti. Jestliže je podatelem osoba blízká a má-li o tom příslušný správní orgán pochybnost, je možné tuto skutečnost doložit čestným prohlášením. Nutnou náležitostí stížnosti podané opatrovníkem bude listina o jmenování opatrovníkem a rozhodnutí soudu.

V souvislosti s podáním stížnosti zmocněncem pacienta je nutné v případě nutnosti opatření souhlasu s nahlížením do zdravotnické dokumentace, aby **tento souhlas udělil s ohledem na osobní povahu tohoto práva pouze pacient**. Zmocněnec tak může učinit pouze tehdy, jestliže jej k tomu pacient výslovně zmocnil, což platí také pro advokáta. V takovém případě však nebude postačovat prostá kopie plné moci, ale bude třeba předložit její originál.

Podání se posuzuje podle svého skutečného obsahu, není proto nutné, aby bylo jako stížnost označeno. Z tohoto důvodu je třeba, aby z obsahu stížnosti (bez ohledu na to, jak bude označena podatelem, nebo případně nebude označena nijak) vyplývalo, že stěžovatel si stěžuje na postup poskytovatele zdravotních služeb při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím s poskytováním zdravotních služeb a že se se stížností marně obrátil na poskytovatele zdravotních služeb. To v praxi může znamenat, že poskytovatel zdravotních služeb dle názoru stěžovatele stížnost nevyřešil

² Podle § 6 odst. 1 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění, lze k podepisování elektronickým podpisem použít pouze uznávaný elektronický podpis, podepisuje-li se elektronický dokument, kterým se právně jedná vůči veřejnoprávnímu podepisujícímu nebo jiné osobě v souvislosti s výkonem jejich působnosti.



uspokojivě, nevyřešil ji jako celek nebo se jí nezabýval vůbec. Protože se stížnost podle zákona podává nejprve u poskytovatele zdravotních služeb a nevyplývá-li z obsahu stížnost, že by se tak stalo, příslušný správní orgán stížnost postoupí poskytovateli zdravotních služeb. V pochybnostech příslušný správní orgán stěžovatele vyzve k doplnění stížnosti nebo odstranění jiných vad. Vždy bude záležet na obsahu stížnosti, případně jejích příloh. Správní orgán by měl vzít v úvahu, že **stěžovatel je zpravidla právní laik a profesionální a vstřícná veřejná správa³ je tu proto, aby stěžovateli v případě potřeby pomohla odstranit vady podání, zorientovat se** v právní úpravě a v tom, co je třeba, kde a jak učinit. Požadavky na obsah stížnosti jako speciálního podání by neměly být přehnané. Pokud si určitou skutečnost příslušný správní orgán objasňuje se stěžovatelem nebo poskytovatelem zdravotních služeb telefonicky, je žádoucí, **aby svůj postup dokumentoval do spisu alespoň stručným záznamem.** Správní orgán je oprávněn i v případě, že stížnost postupuje poskytovateli zdravotních služeb, s ohledem na její obsah sám zahájit šetření stížnosti. Mohou k tomu vést jak závažné okolnosti nebo fatální následky týkající se vlastního poskytování zdravotních služeb, tak skutečnosti nasvědčující tomu, že došlo ke spáchání přestupku (např. v oblasti práv pacienta). Stížnost tak může odůvodnit další postup příslušného krajského úřadu, ať už by jím bylo šetření poskytování zdravotních služeb z moci úřední, provedení úkonů předcházejících kontrole, zahájení kontroly nebo řízení o přestupku.

Důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb, které jsou obsahovou náležitostí stížnosti, budou závislé na způsobu vyřízení stížnosti ze strany poskytovatele zdravotních služeb. Pokud poskytovatel zdravotních služeb zůstal nečinný a ve stanovených lhůtách na stížnost nereagoval, postačí toto jako tvrzení ve stížnosti adresované příslušnému správnímu orgánu a ten by se touto skutečností měl zabývat a ne jen mechanicky stížnost přeposlat poskytovateli zdravotních služeb. Prakticky to může vést k tomu, že příslušný správní orgán stížnost sám prošetří, neboť z pohledu zákona o zdravotních službách se stěžovatel již na poskytovatele zdravotních služeb (a marně) obrátil. Takové tvrzení stěžovatele o nečinnosti poskytovatele zdravotních služeb, není-li podloženo v příloze stížnosti, by měl příslušný správní orgán objasnit, a to komunikací se stěžovatelem, popř. s poskytovatelem zdravotních služeb.

Opět lze připomenout, že důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb by neměl správní orgán vykládat nepřiměřeně přísně. Důvody nesouhlasu mohou spočívat i v tom, že z pohledu stěžovatele se poskytovatel zdravotních služeb nezabýval stížností dostatečně, že nepřihlédl ke zdravotnímu stavu pacienta v konkrétním čase, že určité skutečnosti nejsou zachyceny ve zdravotnické dokumentaci, že poskytovatel zdravotních služeb na určité argumenty stěžovatele nereagoval, že jsou

³ Ustanovení § 4 odst. 1 správního řádu: Veřejná správa je službou veřejnosti. Každý, kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, má povinnost se k dotčeným osobám chovat zdvořile a podle možností jim vycházet vstřícně.

závěry poskytovatele zdravotních služeb rozporuplné či nepodložené apod. Jak již bylo vzpomenuto, je třeba mít na paměti, že stěžovatel je zpravidla právním a medicínským laikem, tedy jak ve vztahu k poskytování zdravotních služeb, tak ve vztahu k úředním postupům stanoveným zvláštními právními předpisy. Proto by akceptovatelnost stížnosti a stížních bodů měla být spíše velkorysá než naopak, pokud to alespoň zčásti obsah podání umožní. Pochopitelně i v případě absence jakýchkoliv důvodů nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti je příslušný správní orgán oprávněn stěžovatele vyzvat k doplnění těchto důvodů (čili uvést, proč s vyřízením stížnosti stěžovatel nesouhlasí).

Jakým způsobem lze stížnost podat?

Protože v tomto ohledu nestanoví zákon o zdravotních službách žádnou speciální úpravu a zároveň se jedná o stížnost, kterou se pacient nebo jiný oprávněný stěžovatel obrací na správní orgán, je třeba vycházet z obecné úpravy podání podle **§ 37 správního řádu**, konkrétně pak z **odstavce 4** tohoto ustanovení.

Podle citovaného ustanovení je podání možno učinit **písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě**. Za podmínky, že podání je do 5 dnů potvrzeno, popřípadě doplněno způsobem uvedeným ve větě první, je možno je učinit pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálkopisu, telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití podpisu.

Ačkoliv to správní řád nestanoví, lze v souladu se **základními zásadami činnosti správních orgánů** doporučit, aby v případě, že stížnost nebude podána řádně některým z výše uvedených způsobů a nebude ani ve stanovené lhůtě řádně potvrzena, byl stěžovatel na tuto skutečnost upozorněn. To se bude týkat případů, kdy stěžovatel podá stížnost elektronicky, ovšem bez podpisu, který je jednou z náležitostí podání, tudíž řádně podanou stížností není stížnost podaná prostým emailem (bez uznávaného el. podpisu).

Mgr. Jan Bačina
ředitel odboru právního
podepsáno elektronicky

Stanovisko č.j. MZDR 5577/2021-1/PRO ze dne 10. února 2021 vychází z platné právní úpravy ke dni 10. února 2021.