



**Metodické stanovisko k vyřizování stížností podle zákona o zdravotních službách – doplněk č. 2 (právo dítěte podat stížnost)**

Podle § 93 zákona o zdravotních službách<sup>1</sup> platí, že **proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může pacient a další osoby podat stížnost**. V metodice Ministerstva zdravotnictví k šetření stížností je uvedeno v souladu se zákonem o zdravotních službách, následující.

Stížnost proti poskytovateli zdravotních služeb může podat:

- a) pacient – právo pacienta je primární, další osoby své oprávnění podat stížnost odvozují od pacienta. Právo na podání stížnosti má pacient, který je zletilý a svéprávný v otázkách rozhodování o zdravotní péči jemu poskytované, jinak není toto právo nijak omezeno;
- b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta – jedná se o osoby, jejichž postavení se odvíjí od osoby pacienta, který je buď nezletilým pacientem nebo pacientem s omezenou svéprávností. Omezení svéprávnosti je v tomto případě na místě chápat ve vztahu k otázkám rozhodování o zdravotní péči jemu poskytované, v opačném případě není dotčeno právo pacienta, byť v části omezeného ve svéprávnosti, podat stížnost sám. Za pacienta omezeného ve svéprávnosti může podat stížnost jeho opatrovník. Smrtí pacienta však opatrovnictví zaniká. V takovém případě bude stížnost (dosavadního) opatrovníka posouzena podle § 94 odst. 3 zákona o zdravotních službách jako podnět k provedení kontroly. Příslušný správní orgán může také postupovat v závislosti na obsahu stížnosti podané neoprávněnou osobou podle § 94 odst. 4 zákona o zdravotních službách a šetřit skutečnosti uvedené ve stížnosti podané neoprávněnou osobou z moci úřední. Při jiných zjištěních (než je provedení kontroly nebo prošetření náležitého odborného postupu pacienta) může příslušný správní orgán zahájit i jiné kroky z moci úřední, jako je např. uložení opatření k nápravě, zahájení řízení o přestupku;
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel – osobami blízkými jsou osoby podle § 22 odst. 1 občanského zákoníku<sup>2</sup>, cit.: Osoba blízká je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované<sup>2</sup> Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.<sup>3</sup> partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě

<sup>1</sup> Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění.





navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí. Skutečnost, že se jedná o osobu blízkou, osvědčí stěžovatel čestným prohlášením;

- d) osoba zmocněná pacientem – v tomto případě je zmocněnec povinen doložit ke své stížnosti plnou moc osvědčující zmocnění ze strany pacienta (zmocnitele) a její případný rozsah.

Ministerstvo zdravotnictví se zabývalo otázkou, zda je k podání stížnosti oprávněn kromě výše zmíněných osob i pacient, který není zletilý, čili dětský pacient. Pro zodpovězení této otázky vycházelo ministerstvo z mezinárodních i vnitrostátních pramenů práva. Podle Úmluvy o právech dítěte<sup>2</sup>, jíž je Česká republika vázána a podle jejíhož čl. 12 odst. 1 *státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, zabezpečují dítěti, které je schopno formulovat své vlastní názory, právo tyto názory svobodně vyjadřovat ve všech záležitostech, které se jej dotýkají, přičemž se názorům dítěte musí věnovat patřičná pozornost odpovídající jeho věku a úrovni.* V oblasti poskytování zdravotních služeb je toto právo promítnuto v § 35 odst. 1 zákona o zdravotních službách, podle něhož platí: *Při poskytování zdravotních služeb nezletilému pacientovi je třeba zjistit jeho názor na poskytnutí zamýšlených zdravotních služeb, jestliže je to přiměřené rozumové a volní vyspělosti jeho věku. Tento názor musí být zohledněn jako faktor, jehož závažnost narůstá úměrně s věkem a stupněm rozumové a volní vyspělosti nezletilého pacienta. Pro vyslovení souhlasu s poskytnutím zdravotních služeb nezletilému pacientovi se použijí právní předpisy upravující svéprávnost fyzických osob s tím, že nezletilému pacientovi lze zamýšlené zdravotní služby poskytnout na základě jeho souhlasu, jestliže je provedení takového úkonu přiměřené jeho rozumové a volní vyspělosti odpovídající jeho věku. Tím není dotčena možnost poskytování zdravotních služeb bez souhlasu.* Ministerstvo je toho názoru, že úpravu osobní působnosti části osmé zákona o zdravotních službách vztahující se k institutu stížností proti postupu poskytovatele zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami, konkrétně § 93 odst. 1, je třeba vykládat v kontextu mezinárodních závazků na poli ochrany práv dítěte a § 35 odst. 1 zákona o zdravotních službách. To prakticky znamená, že poskytovatelé zdravotních služeb, a potažmo příslušné správní orgány, jsou povinni zabývat se rovněž stížnostmi dětských pacientů, lze-li jejich projev vůle na základě konkrétní rozumové a volní vyspělosti dítěte považovat za stížnost podanou ve smyslu zákona o zdravotních službách. Takovou stížnost je poskytovatel zdravotních služeb prošetřit stejně, jako stížnosti podané jinými oprávněnými osobami, přičemž i pro tyto případy platí obdobně zákonem stanovené

---

<sup>2</sup> Sdělení č. 104/1991 Sb. federálního ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právech dítěte.



povinnosti poskytovatele<sup>3</sup>. Lze samozřejmě předpokládat, že komunikace s dětským pacientem může přinášet některá specifika, nicméně to není důvod k tomu, aby se poskytovatel zdravotních služeb stížností dítěte nezabýval nebo vyčkával, jestli stížnost podá zákonný zástupce dítěte. Ministerstvo zdravotnictví doporučuje, aby pro takové situace měl poskytovatel nastaveny vnitřní postupy a aby v případě potřeby dítěti (dětskému pacientovi) při realizaci jeho práva pomohl. Samotná skutečnost, že právo podat stížnost má také zákonný zástupce, tak dle názoru Ministerstva zdravotnictví nevylučuje právo pacienta, který má svého zákonného zástupce, podat též stížnost.

Pro úplnost lze dodat, byť to není předmětem tohoto stanoviska, že jde-li o pacienta s omezenou svéprávností, výše citované ustanovení § 35 odst. 1 zákona o zdravotních službách se použije obdobně s tím, že věk pacienta se nezohledňuje.

Mgr. Jan Bačina  
ředitel odboru právního

v z. Mgr. Denisa Kopková  
vedoucí oddělení správních agend  
*podepsáno elektronicky*

*Stanovisko č.j. MZDR 5577/2021-2/PRO ze dne 18. srpna 2021 vychází z platné právní úpravy ke dni 18. srpna 2021.*

---

<sup>3</sup> § 93 odst. 3 zákona o zdravotních službách