



**Stanovisko Ministerstva zdravotnictví k aplikaci ustanovení § 93 odst. 2
zákona o zdravotních službách ve znění účinném od 1. ledna 2026**

Ministerstvo zdravotnictví (dále jen „ministerstvo“) vydává toto stanovisko k aplikaci ustanovení [§ 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách](#),¹ ve znění zákona č. 290/2025 Sb.² ze strany správních orgánů příslušných k přijímání a vyřizování stížností proti poskytovatelům zdravotních služeb (dále jen „poskytovatelům“).

Citované ustanovení s účinností od 1. ledna 2026 stanoví (pozn. změny provedené zákonem č. 290/2025 Sb. zvýrazněny přeškrtnutím nebo **tučně**):

*„Pokud osoba, která podala ~~poskytovateli~~ stížnost **podle odstavce 1** (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může **ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení jejího vyřízení** podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, ~~který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb~~. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti ~~poskytovatelem~~ **podle odstavce 1**. **Stížnost podle věty první lze podat i tehdy, není-li stížnost podle odstavce 1 vyřízena ve lhůtě podle odstavce 3 písm. b).**“*

Důvodová zpráva k zákonu č. 290/2025 Sb.³ ke shora uvedeným změnám stanoví následující:

„Nově se stanoví lhůta pro uplatnění stížnosti podle části osmé zákona o zdravotních službách ke správnímu orgánu, nesouhlasí-li stěžovatel se způsobem jejich vyřízení poskytovatelem zdravotních služeb. Dále se výslovně stanoví, že tuto stížnost lze podat i tehdy, není-li stížnost podle odstavce 1 vyřízena ve lhůtě podle odst. 3 písm. b).

Dosavadní právní úprava umožňovala takovým stěžovatelům podat stížnost podle § 93 odst. 2 kdykoli po vyřízení stížností poskytovatelem. S přibývajícím časovým odstupem ovšem klesá objektivní možnost prozkoumatelnosti postupu při poskytování zdravotních služeb. Zároveň byl poskytovatel při dosavadní právní úpravě neúměrně vystaven právní nejistotě.

Nově stanovená šedesátidenní lhůta je dostatečná pro to, aby se pacient seznámil se závěry plynoucími z vyřízení stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb

¹ Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).

² Zákon č. 290/2025 Sb., kterým se mění zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů, a některé související zákony.

³ Srov. zvláštní část důvodové zprávy k článku I zákona č. 290/2025 Sb., k § 93 odst. 2.





(resp. poskytovatelem sociálních služeb) a zvažil podání stížnosti podle § 93 odst. 2. Zároveň se tím zvyšuje právní jistota subjektů, proti kterým stížnost směřuje a změna představuje také nezanedbatelné snížení administrativní zátěže správních orgánů, které se pak nově nebudou muset blíže zabývat stížnostmi, u nichž je možnost přezkoumatelnosti postupu při poskytování zdravotních služeb minimální.“

Shora uvedené změny provedené v § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách tak byly prováděny, vyjma formálních úprav, za účelem koncentrace stížnostního mechanismu dle zákona o zdravotních službách.

V souvislosti s těmito změnami vyvstalo několik interpretačních otázek, které ministerstvo níže adresuje tímto stanoviskem.

I. Obecně k povaze lhůty pro podání stížnosti příslušnému správnímu orgánu

Lhůta pro podání stížnosti správnímu orgánu dle § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách je lhůtou zákonnou, tj. její délka je z rozhodnutí správního orgánu neprodloužitelná a její zmeškání lze ze strany příslušného správního orgánu pouze prominout postupem podle [§ 41 správního řádu](#).⁴

Jelikož se tato lhůta uplatní ve vztahu k učinění podání u správního orgánu, pro určení počátku a konce jejího plynutí se uplatní ustanovení [§ 40 správního řádu](#), a tedy:

- lhůta k podání stížnosti počíná oprávněnému stěžovateli podle [§ 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách](#) (dále jen „stěžovateli“) běžet dnem následujícím ode dne doručení stížnosti (rozhodného okamžiku) a uplyne koncem šedesátého dne následujícího po dni, ve kterém nastal rozhodný okamžik; případně-li konec lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší příští pracovní den [§ 40 odst. 1 písm. a) a c)];
- lhůta zůstane zachována, je-li posledního dne lhůty učiněno podání u příslušného správního orgánu anebo je-li v tento den podána poštovní zásilka adresovaná tomuto správnímu orgánu, která obsahuje podání, držiteli poštovní licence nebo zvláštní poštovní licence anebo osobě, která má obdobné postavení v jiném státě [tamtéž, písm. d) před středníkem];
- lhůta zůstane zachována i v případě, kdy stěžovatel posledního dne lhůty tuto stížnost podá u ministerstva coby nadřízeného správního orgánu [srov. [§ 178 odst. 2 správního řádu](#)], pokud z vážných důvodů tuto stížnost nemohl podat u krajského úřadu (resp. u Magistrátu hlavního města Prahy, dále souhrnně pouze „krajského úřadu“) coby věcně a místně příslušného správního orgánu [tamtéž,

⁴ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.

písm. d) za středníkem]; v takovém případě ministerstvo stížnost postupem podle [§ 12 správního řádu](#) postoupí příslušnému krajskému úřadu; důvody, pro které stěžovatel nemohl stížnost podat u krajského úřadu a jejich vážnost bude v takovém případě posuzovat ministerstvo; v případě, že bude shledáno, že stěžovateli v podání stížnosti přímo příslušnému krajskému úřadu nezabránily vážné důvody, ministerstvo předmětné podání stěžovatele postupem podle § 12 správního řádu postoupí příslušnému krajskému úřadu, ovšem nikoli jako stížnost podle § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách, nýbrž jako podnět k provedení kontroly ve smyslu [§ 94 odst. 2 téhož zákona](#).

Z výše uvedeného vyplývá, že příslušné správní orgány by se při přijetí stížnosti podle § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách měly nejprve zabývat otázkou časnosti jejího podání stěžovatelem, a to zejména v případech kdy není zřejmé, kdy bylo vyřízení stížnosti podle odst. 1 cit. ust. poskytovatelem doručeno stěžovateli – právě okamžik doručení tohoto vyřízení je totiž rozhodným okamžikem pro počátek běhu lhůty k podání stížnosti podle § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách.

V případě zachování lhůty podle § 93 odst. 2 ze strany stěžovatele bude příslušný správní orgán postupovat v souladu s § 94 a násl. zákona o zdravotních službách, vyjma § 94 odst. 2; v případě uplynutí této lhůty bude příslušný správní orgán postupovat podle § 94 odst. 2 zákona, tj. takové podání posoudí jako podnět k provedení kontroly podle [§ 107 a násl. zákona o zdravotních službách](#) a ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího doručení písemně vyrozumí podatele podání o tom, jak s ním bylo naloženo.

V případě, že se příslušnému správnímu orgánu nepovede zjistit, kdy konkrétně nastal rozhodný okamžik, tj. ve který den došlo k doručení vyřízení stížnosti ze strany poskytovatele stěžovateli, bude správní orgán v souladu s [§ 40 odst. 2 správního řádu](#) považovat tuto lhůtu za zachovanou.

Na základě výše uvedeného ministerstvo uzavírá, že povinnost doložení skutečnosti, kdy bylo vyřízení stížnosti podle § 93 odst. 1 doručeno stěžovateli, stíhá primárně poskytovatele, který stížnost vyřizoval.

II. K povaze vztahu mezi poskytovatelem a stěžovatelem při vyřizování stížnosti podle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách

Z oprávnění stěžovatele podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podle § 93 odst. 1 vyplývá rovněž povinnost poskytovatele tuto stížnost přijmout a zabývat se jí; poskytovatel je dále povinen tuto stížnost vyřídit do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů [blíže srov. [§ 93 odst. 3 písm. b\) zákona o zdravotních službách](#)]. Z výše uvedeného vyplývá, že vyřízení stížnosti je následně poskytovatel povinen doručit stěžovateli.

S ohledem na výše uvedené vyvstává otázka, jaké povahy je vztah poskytovatele a stěžovatele při vyřizování stížnosti podle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách.

Ministerstvo již ve svých dřívějších stanoviscích⁵ opakovaně konstatovalo, že příslušné správní orgány při vyřizování stížností podle § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách postupují podle části čtvrté správního řádu, jedná se tedy o jiné provádění jiných správních úkonů a v případě vyřízení stížnosti se jedná o sdělení dle [§ 154 a násl.](#) správního řádu.

Uvedený závěr ovšem neplatí, jde-li o vyřizování stížnosti podle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách poskytovatelem.

Poskytovatel je subjektem, který vůči stěžovateli vystupuje v rovnoprávném postavení a ačkoli při vyřizování stížnosti plní uložené veřejnoprávní povinnosti stanovené zákonem o zdravotních službách, nelze mu z této skutečnosti dovozovat postavení správního orgánu ani působnost v oblasti veřejné správy.

Na postup poskytovatele při vyřizování stížnosti dle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách se tedy neuplatní ustanovení správního řádu a tento proces i komunikace poskytovatele se stěžovatelem má neformální povahu, regulovanou pouze v § 93 zákona o zdravotních službách.

Poskytovatel ani stěžovatel se tedy kupříkladu při doručování vyřízení stížnosti či jiné komunikaci nemusejí řídit ustanoveními správního řádu upravujícími doručování (§ 19 až 26), stejně tak se při návrhu na ústní projednání stížnosti nemusejí řídit úpravou ústního jednání dle správního řádu (§ 49) apod.

Je tedy v zásadě na domluvě stěžovatele s poskytovatelem, aby se domluvili na procesních otázkách projednání a vyřízení stížnosti dle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách.

Poskytovatele jednodenní nebo lůžkové péče zároveň mají od 1. ledna 2026 povinnost ([§ 93 odst. 4 zákona o zdravotních službách](#)):

- ustanovit osobu pověřenou vyřizováním stížností
- a na svých internetových stránkách a na veřejně přístupném místě ve svém zdravotnickém zařízení uveřejnit informaci o kontaktních údajích na osobu pověřenou vyřizováním stížností a o možnosti podat stížnost podle § 93 zákona.

Prostřednictvím plnění nadepsaných povinností poskytovatel může vůči potenciálním stěžovatelům sdělit preferovaný způsob doručení stížností, nicméně poskytovatel má

⁵ Např. v **Metodickém stanovisku ze dne 21. října 2020 k šetření stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami**, č. j. MZDR 46105/2020-1/PRO, str. 10. Dostupné online na: <https://mzd.gov.cz/stanovisko-mz-setreni-stiznosti-proti-postupu-poskytovatele-pri-poskytovani-zdravotnich-sluzeb-nebo-proti-cinnostem-souvisejicim-se-zdravotnimi-sluzbami/>

zákonnou povinnost zabývat se všemi stížnostmi, bez ohledu na to, jakým způsobem jsou mu doručeny.

Stejně tak by poskytovatel měl při doručování vyřízení stížnosti podle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách zohlednit stěžovatelem preferovaný způsob komunikace a doručování písemností (např. doručování prostřednictvím datové schránky, provozovatele poštovních služeb, e-mailem nebo osobním vyzvednutím stěžovatelem apod.). V každém případě by ale poskytovatel měl prokazatelně evidovat den doručení tohoto vyřízení stížnosti.

III. K aplikovatelnosti § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách ve znění zákona č. 290/2025 Sb. v případě stížností vyřízených do 31. prosince 2025

S ohledem na nabytí účinnosti zákona č. 290/2025 Sb. od 1. ledna 2026 vyvstává otázka, zda se na stížnosti podle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách, jejichž vyřízení bylo stěžovatelům doručeno před tímto datem, uplatní znění ustanovení § 93 odst. 2 účinné do 31. prosince 2025 nebo znění účinné od 1. ledna 2026.

Ministerstvo předně konstatuje, že zákonodárce tuto otázku neřešil žádným přechodným ustanovením, je tedy nezbytné tuto otázku vyřešit výkladovým stanoviskem ministerstva.

Ministerstvo při formulaci tohoto stanoviska přihlíží k jazykovému výkladu ustanovení § 93 odst. 1 a 2 zákona o zdravotních službách, účelu změn v ustanovení § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách provedených zákonem č. 290/2025 Sb. a k odlišné povaze stížnostního procesu podle § 93 odst. 1 a podle § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách.

Ministerstvo předně konstatuje, že s ohledem na skutečnost, že vyřizování stížnosti podle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách poskytovatelem, na rozdíl od vyřizování stížnosti podle § 93 odst. 2 správním orgánem, nelze považovat za úkony správního orgánu ani úkony probíhající podle správního řádu (viz výše). Je proto nutno vyřizování těchto dvou typů stížností vnímat jako dva samostatné procesy (byť nesporně vzájemně provázané).

Tomu svědčí i jazykový výklad ustanovení § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách, kdy cit. ust. zmiňuje dvě samostatné stížnosti (první, která se podává poskytovateli, a druhou, která se podává příslušnému správnímu orgánu), přičemž zde není výslovně zmíněno, že by se jednalo o odvolání, přezkum či jinou formu dvouinstančního řízení svého druhu, které je možné vnímat jako jeden celek.

Za těchto okolností se ministerstvo přiklání k názoru, že podání stížnosti podle § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách je důvodem pro nový postup správního orgánu, přičemž splnění všech zákonných podmínek pro zahájení tohoto postupu (zahájení vyřizování stížnosti správním orgánem) je nezbytné posuzovat podle právní úpravy účinné ke dni obdržení stížnosti podle § 93 odst. 2 správním orgánem.

Z uvedeného vyplývá, že znění ustanovení § 93 odst. 2 od 1. ledna 2026 se uplatní rovněž na stížnosti podle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách, jejichž vyřízení bylo stěžovatelům ze strany poskytovatelů doručeno před tímto datem.

Příslušný správní orgán tak rovněž v případě stížnosti podle § 93 odst. 1, která byla poskytovatelem vyřízena a její vyřízení bylo stěžovateli doručeno před účinností zákona č. 290/2025 Sb., bude posuzovat dodržení šedesátidenní lhůty pro podání stížnosti dle § 93 odst. 2 ve znění účinném od 1. ledna 2026.

I zde tedy platí, že v případě zachování lhůty podle § 93 odst. 2 ze strany stěžovatele bude příslušný správní orgán postupovat v souladu s § 94 a násl. zákona o zdravotních službách, vyjma § 94 odst. 2; v případě uplynutí této lhůty bude příslušný správní orgán postupovat podle § 94 odst. 2 zákona, tj. takové podání posoudí jako podnět k provedení kontroly podle [§ 107 a násl. zákona o zdravotních službách](#) a ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího doručení písemně vyrozumí podatele podání o tom, jak s ním bylo naloženo.

V případě, že se příslušnému správnímu orgánu nepovede zjistit, kdy konkrétně nastal rozhodný okamžik, tj. ve který den došlo k doručení vyřízení stížnosti ze strany poskytovatele stěžovateli, bude správní orgán v souladu s [§ 40 odst. 2 správního řádu](#) považovat tuto lhůtu za zachovanou.

IV. K vyřizování stížnosti správním orgánem v případě, že poskytovatel stížnost nevyřídí v zákonné lhůtě

Ustanovení § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách, ve znění zákona č. 290/2025 Sb., nově výslovně upravuje postup příslušného správního orgánu i pro případ, že poskytovatel stížnost nevyřídí v zákonné lhůtě podle odst. 3 písm. b) téhož ustanovení, tj. do třiceti dnů (resp. šedesáti dnů, je-li lhůta v odůvodněných případech prodloužena) od jejího obdržení.

Porušení zákonné povinnosti zabývat se stížností a tuto vyřídit v zákonem stanovené lhůtě není přestupkem, negativním důsledkem tohoto porušení je nicméně ztráta možnosti řešení potenciálního sporu se stěžovatelem neformální cestou bez ingerence správního orgánu.

Pakliže příslušný správní orgán po obdržení stížnosti podle § 93 odst. 2 zjistí, že poskytovatel se předchozí stížností podle odstavce 1 odmítnul zabývat, případně že nedodržel zákonnou lhůtu pro její vyřízení, přistoupí k přímému prošetření a vyřízení stížnosti stěžovatele, aniž by předem urgoval vyřízení stížnosti poskytovatelem a tím dále působil prodlení ve vyřízení záležitosti stěžovatele.

Na případy, kdy se poskytovatel stížností vůbec nezabýval, případně kdy z jeho strany nebyla dodržena zákonná lhůta pro její vyřízení, se zároveň neuplatní šedesátidenní lhůta podle § 93 odst. 2 věty první zákona o zdravotních službách. Příslušný správní orgán tak bude v těchto případech stížnost prošetřovat bez ohledu na datum podání předchozí



stížnosti poskytovateli ani na datum, do kterého měl poskytovatel povinnost tuto stížnost v souladu s § 93 odst. 3 písm. b) vyřídit.

V. Doporučení

V návaznosti na výše uvedené závěry ministerstvo doporučuje:

I. příslušným správním orgánům:

- a. při přijetí stížnosti podle § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách předně posuzovat časnost jejího podání,
- b. v případě pochybnosti o tom, zda byla lhůta k podání stížnosti dle § 93 odst. 2 zachována, tuto lhůtu považovat za zachovanou, dokud poskytovatel, proti kterému stížnost směřuje, neprokáže opak,
- c. v případě stížnosti podle § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách, která navazuje na stížnost podle odst. 1 téhož ustanovení, kterou se poskytovatel vůbec nezabýval, případně pokud z jeho strany nebyla dodržena zákonná lhůta pro její vyřízení, přistoupit přímo k vyřízení této stížnosti,
- d. o závěrech uvedených v tomto metodickém stanovisku vhodným způsobem a dle možností daného správního orgánu průběžně informovat poskytovatele;

II. poskytovatelům:

- a. dbát na řádnou evidenci a prokazatelnost doručení vyřízení stížností podle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách,
- b. při doručování vyřízení stížnosti podle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách zohlednit stěžovatelem preferovaný způsob komunikace a doručování písemností.

Ing. Mgr. Venuše Škampová
ředitelka odboru zdravotní péče
podepsáno elektronicky

Stanovisko ministerstva č. j. MZDR 3357/2026-1/OZP vychází z právní úpravy účinné ke dni 1. lednu 2026.