7. 10. 2015

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

# Kdo, na co a jakou formou může podávat stížnosti v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb

Ust. § 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (dále jen „zákon o zdravotních službách“) uvádí rámcová procesní pravidla pro vyřizování stížností podávaných fyzickými osobami v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb. V rámci dané agendy zákon pro poskytovatele zdravotních služeb stanoví řadu povinností, přičemž však některé procedurální stránky dané právní úpravy nejsou dotaženy úplně do konce.

Tento článek se soustředí na problematiku stojící na samotném počátku podání stížnosti, tj. zejména určení, na co si lze poskytovateli zdravotních služeb stěžovat, kdo je k podání stížnosti oprávněn a jakou formou a s jakými náležitostmi může být stížnost vůči poskytovateli uplatněna. Cílem příspěvku je upozornit na některé problematické stránky daného institutu a navrhnout, v čem by bylo vhodné příslušnou právní úpravu doplnit. Na druhé straně však článek hledá i důvody, proč dané legislativní řešení vykazuje právě obecný, resp. na určitých místech stručný obsah, resp. proč je daná metoda právní úpravy žádoucí.

**Na co si lze stěžovat**

Zákon o zdravotních službách stanoví, že stížnost lze podat ***proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami***.[1] Pojem zdravotních služeb je v zákoně velmi podrobně vymezen[2] a je zároveň přirozené, že většina stížností bude proti poskytovatelům směřovat právě v návaznosti na poskytovanou péči. Navazující pojem uváděný v zákoně, tj. „činnosti související se zdravotními službami“, však již legislativně definován není. Řada poskytovatelů především lůžkové péče přitom pacientům, resp. jejich osobám blízkým umožňuje využívat další služby, které s poskytováním zdravotní péče buď souvisí zcela bezprostředně (zejména tzv. hotelové služby, tedy strava a ubytování), nebo zajišťuje další nutné servisní činnosti spojené s poskytovanou péčí, např. údržbu budov a nemocničního areálu, výběr regulačního poplatku za pohotovost aj. Vedle těchto nezbytných činností řada poskytovatelů nabízí i další služby, které již bezprostředně s poskytováním zdravotní péče spojeny nejsou (např. parkování vozidel, roznos tiskovin, kadeřnické služby, provoz občerstvení a restauračních zařízení apod.). Je pak otázkou, zda ve smyslu § 93 zákona o zdravotních službách lze i proti těmto činnostem stížnost podat.

Na základě skutečnosti, že zmiňovaný dovětek „proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami“ je vůbec v zákoně uveden, je zřejmé, že na služby související bezprostředně s poskytováním péče, tj. zejm. na nemocniční stravu nebo kvalitu ubytování, je podání stížnosti bezesporu možné a poskytovatel podobnou stížnost musí dle pravidel v zákoně o zdravotních službách vyřídit. Další činnosti, které zvyšují komfort pacientů či návštěv, jsou však zpravidla poskytovateli provozovány na základě živnostenských či jiných oprávnění (typicky zmíněné parkování), kdy daná činnost v zákonem vymezených oblastech podléhá kontrolním pravomocím kompetentních orgánů. Nicméně tyto veřejnoprávní subjekty budou dané činnosti kontrolovat výhradně z hlediska své kompetence, tj. budou posuzovat naplnění zvláštními zákony stanovených

povinností.

Zákon o zdravotních službách však představuje specifickou úpravu a účel stížností koncipuje jednak jako právo pacientů a také jako způsob, jak postavení a prosazování dalších zákonem vymezených práv pacienta v rámci poskytování zdravotní péče posílit.[3] Z takto deklarovaného cíle právní úpravy je proto nutné dovodit, že stížnost lze podat i proti všem ostatním činnostem, které poskytovatel svým jménem a na vlastní odpovědnost provozuje.

**Kdo může podat stížnost**

Zákon o zdravotních službách dále obsahuje taxativní výčet osob oprávněných k podání stížnosti. [4] Daným oprávněním disponuje:

***a) pacient,***
***b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,[5]***
***c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo***
***d) osoba zmocněná pacientem.***

Situace, kdy si na zdravotní péči stěžuje nikoliv samotný pacient[6] (nebo jeho zákonný zástupce, opatrovník či pacientem zmocněná osoba), ale stížnost podávají osoby blízké pacienta [viz výše písm. c)], jsou v praxi poskytovatelů relativně časté. V případě podobných stížností však nemusí být pro poskytovatele z obsahu stížnosti vždy patrné, zda je daná osoba blízká k učinění stížnosti skutečně aktivně legitimována. Proto u daného druhu stížností a určení, zda jsou učiněny kompetentní osobou, rozhodují konkrétní věcné a časové okolnosti, které musejí být poskytovatelem vždy citlivě posuzovány.

Pokud například půjde o stížnost, kdy pacient je u poskytovatele dosud hospitalizován a zdravotní stav mu neumožňuje k péči se vyjadřovat, je aktivní legitimace osob blízkých k podání stížnosti dle bodu ad c) zřejmá. Na druhé straně však mohou být podány jak stížnosti, u nichž nemusí být jasné, zda je vůbec stěžovatel vůči pacientovi osobou blízkou ve smyslu občanského zákoníku[7] (stížnost například podává osoba, která pacienta k péči pouze doprovázela), tak mohou být podány stížnosti, u nichž nemusí být zjevné, zda je splněna podmínka nemožnosti jejich učinění ze strany pacienta z důvodu jeho zdravotního stavu.

Nebude-li moci v nastíněných případech poskytovatel z okolností dovodit, že podmínky pro podání stížnosti jsou naplněny, měl by stěžovatele upozornit na skutečnost, že ve smyslu zákona není k podání stížnosti oprávněn, popř. by stěžovatel měl být poskytovatelem vyzván, ať příslušné oprávnění (například plnou moc) či jiné okolnosti svědčící jeho aktivní legitimaci doloží. Zákon o zdravotních službách je přitom v daném ohledu procesně poměrně skromný a poskytovateli pouze nařizuje stížnost ve lhůtě „vyřídit“.[8] Za vyřízení stížnosti by se pak v daném případě považovala i situace, kdy by stížnost byla odmítnuta právě z důvodu nedostatku aktivní legitimace.

V praxi však naopak mohou nastat také případy, kdy stěžovatel při podání stížnosti doloží zdravotnickou dokumentaci pacienta, kterého se stížnost týká a z povahy onemocnění či úrazu bude poskytovateli zřejmé, že samotný pacient nemůže stížnost podat, popř. stěžovatel bude jako kontaktní osoba uveden v dříve podepsaném souhlase s hospitalizací, a bude tak zjevné, že je osobou blízkou. V podobných případech lze stížnost vyhodnotit tak, že byla podána ze strany oprávněné osoby.

Další otázka vzniká v souvislosti s tím, zda osoba blízká jmenovaná ve výše uvedeném písm. c) zákona o zdravotních službách jako zvláštní subjekt oprávněný k podání stížnosti, může zároveň jiný

subjekt k podání stížnosti zmocnit. Při řešení aktivní legitimace k podání stížnosti totiž musí poskytovatel brát v potaz také problematiku zdravotnické povinné mlčenlivosti, neboť se třetí subjekty (v tomto případě subjekty zmocněné osobou blízkou) mohou v souvislosti s vyřizováním stížnosti dovědět zdravotní údaje o pacientu, aniž tento mohl vyslovit souhlas. Právě s ohledem na problematiku ochrany citlivých údajů o zdravotním stavu bych se stavěl spíše za přístup, dle něhož osoba blízká uvedená pod písm. c) § 93 zákona o zdravotních službách k podání stížnosti jiné osoby zmocnit nemůže.

**Forma a obsah stížnosti**

Otázku formy stížnosti, tj. zda musí být písemná, doručená elektronickou formou nebo může být sdělena ústně či dokonce telefonicky, zákon o zdravotních službách blíže neupravuje. Podobně zákon nestanoví ani povinné obsahové náležitosti stížnosti, když na stěžovateli nevyžaduje například označení pacienta, kterého se stížnost týká, doby poskytované zdravotní péče, čeho se stěžovatel domáhá, v čem spatřuje porušení zákonem uložené povinnosti poskytovatele nebo jak se o tomto porušení dozvěděl. Také co do povinného obsahu stížnosti zákonodárce zcela zřejmě bere v potaz již zmíněný účel dané právní úpravy, tedy posílení práv pacienta (osoby blízké), který je v drtivé většině medicínským laikem, a nemusí být proto schopen všechny podstatné okolnosti ve své stížnosti vylíčit. Zákon tak neklade na formální stránku stížnosti žádné zvláštní nároky, resp. tyto požadavky zcela absentují. Navíc i implicitně připuštěná možnost ústního podání stížnosti v některých případech vede k jejímu operativnějšímu a uspokojivějšímu vyřešení.

Rovněž pro stížnost by přitom mělo platit obecné pravidlo, dle něhož se právní jednání posuzuje dle svého obsahu.[9] Pokud tedy podání není označeno jako stížnost, ale z hlediska obsahového v něm oprávněná osoba rozporuje, kriticky hodnotí nebo sděluje negativní názor na poskytnuté zdravotní služby, měl by k podobnému úkonu poskytovatel vždy přistoupit jako ke stížnosti ve smyslu § 93 zákona o zdravotních službách.[10]

Zákon o zdravotních službách však zároveň poskytovateli lůžkové nebo jednodenní péče ukládá, že pro proces vyřizování stížností musí vypracovat postup a tento náležitým způsobem uveřejnit. Ani na tomto místě však zákon neupravuje povinné náležitosti daného postupu, a to pouze s jedinou výjimkou, když stanoví, že postup musí obsahovat informaci o tom, že stěžovatel v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele může tuto podat příslušnému správnímu orgánu.[11]

Právě v rámci uvedených postupů vypracovaných pro vyřizování stížnosti poskytovatelé uvádějí podmínky, za jakých lze stížnost podat. Daná pravidla obvykle ukládají, aby stížnost byla podána písemně nebo elektronickou formou. Ústní podání stížnosti je obvykle možné také, nicméně bývá podmíněno vyhotovením alespoň písemného, resp. dodatečného záznamu o stížnosti. Naopak podání telefonických stížností poskytovatelé, a to oprávněně (opět) z hlediska ochrany soukromí dotčených osob, nemusí připustit. Poskytovatelé pak ve svých postupech rovněž uvádějí, jaké základní náležitosti by stížnost měla obsahovat, případně předpokládají, že v případě neúplné či nejasné stížnosti bude stěžovatel vyzván k doplnění.[12]

**Závěr**

Právní úprava stížností v zákoně o zdravotních službách nepochybně vede k posílení práv pacienta a jeho možnosti domoci se přezkumu poskytování zdravotních služeb. V řadě případů institut stížností může výrazně přispět k vyjasnění vzájemných stanovisek stěžovatele a poskytovatele, odstranit případná nedorozumění a zabránit tak dalším, z lidského, finančního i technického hlediska náročným, sporům mezi oběma stranami. Mnohdy se cestou stížnosti zabrání, aby záležitost byla formálně mnohem náročnějším postupem řešena jinými orgány veřejné moci. Právní úprava stížností

na poskytování zdravotních služeb je přitom s ohledem na svůj předmět a účel na řadě míst (záměrně?) obecná a ponechává značný prostor pro úpravu procesních pravidel ze strany poskytovatelů.

Praktické problémy sice může občas přinášet samotné vymezení výčtu osob oprávněných podat stížnost, nicméně s ohledem na účel právní úpravy a věcné okolnosti poskytování zdravotních služeb daný seznam zřejmě není možné specifikovat přesněji či odlišně. Do úvahy připadá snad jen zpřesnění textu § 93 odst. 1 písm. c) zákona o zdravotních službách, a to tak, že by uváděl: *osoba blízká v případě,* ***kdy je zřejmé****, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel*. Konečně lze uvažovat také o stanovení podrobnějšího katalogu možností, jakým způsobem lze stížnost poskytovatelem vyřídit.

Celá problematika stížností na postup zdravotních služeb pak svým charakterem i aplikací potvrzuje smíšenou povahu právních vztahů vznikajících v oblasti zdravotní péče, které sice primárně mají soukromoprávní charakter, ale vstupuje do nich řada veřejnoprávních prvků s cílem chránit pacienta jako slabší stranu vzájemného vztahu mezi ním a poskytovatelem.

**JUDr. Mgr. Pavel Uherek**,
právní oddělení Krajské nemocnice T. Bati, a. s., Zlín

e-mail: uherek@bnzlin.cz

Použitá literatura:
Uherek, P.: Některé praktické problémy spojené s vyřizováním stížností podávaných v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb. Zdravotnické fórum, ročník 2013, číslo 5, s. 11-13.

---
[1] § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách.
[2] § 2 odst. 2 zákona o zdravotních službách.
[3] Srov. důvodovou zprávu k §§ 93 až 97 zákona o zdravotních službách. Z tohoto pohledu je však úprava stížností poněkud nesystematicky řazena v samostatné části, byť zřejmě správnější by bylo uvádět ji v rámci ustanovení o právech pacientů zmiňovaných v §§ 28 až 40 zákona.
[4] Opět § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách.
[5] Lze poukázat, že osobou oprávněnou k podání stížnosti není pěstoun pacienta nebo jiná pečující osoba, byť tyto osoby mají právo na pořizování kopií zdravotnické dokumentace či nahlížení do ní [srov. § 65 odst. 2 písm. b) zákona o zdravotních službách].
[6] Dle § 3 odst. 1 zákona o zdravotních službách je pacientem fyzická osoba, které jsou poskytovány zdravotní služby.
[7] § 22 odst. 1 občanského zákoníku.
[8] § 93 odst. 3 písm. b) zákona o zdravotních službách.
[9] § 555 odst. 1 občanského zákoníku.
[10] V praxi se může jednat o různá podání či písemnosti, ostatně v některých případech ani sám stěžovatel nemusí výslovně připouštět, že se jedná o stížnost. Poskytovatelé se také mohou setkat s listinami, v nichž stěžovatel (případně zastoupený advokátem) uplatňuje vůči poskytovateli, a to rovnou formou předžalobní výzvy peněžitý nárok na náhradu újmy na zdraví a tento odůvodňuje péčí poskytnutou non lege artis.
[11] § 93 odst. 4 písm. a), b) zákona o zdravotních službách.
[12] Byť ani tuto povinnost, tj. vyzvat stěžovatele k obsahovému doplnění stížnosti, zákon o zdravotních službách poskytovateli výslovně neukládá.

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

## Další články:

- DEAL MONITOR
- DEAL MONITOR
- DEAL MONITOR
- Fotbaloví agenti vs. FIFA ve světle stanoviska generálního advokáta Soudního dvora Evropské unie
- Lichevní smlouva ve světle usnesení Nejvyššího soudu ze dne 3. 6. 2025, sp. zn. 28 Cdo 2378/2024
- DEAL MONITOR
- Reakce na článek: Komentář – smutná realita výmazů exekutorského zástavního práva z katastru nemovitostí
- Povinnost zajištění gramotnosti dle AI Aktu a její naplňování v praxi
- DEAL MONITOR
- Blíží se konference Next Gen Law Forum 2025
- Vyhoření. Z jiné perspektivy