



KRAJSKÝ ÚŘAD LIBERECKÉHO KRAJE

odbor zdravotnictví

Zpracoval: Mgr. Kateřina Gerö, vedoucí správního oddělení
Bc. Kateřina Marcinková, odborný zaměstnanec správního oddělení

E.: katerina.gero@kraj-lbc.cz; katerina.marcinkova@kraj-lbc.cz

T.: 485 226 375, 485 226 546

Aktualizace: 5. ledna 2026 (metodika vychází z právní úpravy účinné k 1. 1. 2026)

METODIKA OZ/05

Postup při vyřizování stížností dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů

Obsah

I. LEGISLATIVA.....	2
II. POJEM STÍŽNOSTI.....	2
PROTI ČEMU LZE PODAT STÍŽNOST	2
KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST.....	2
KOMU SE STÍŽNOST PODÁVÁ.....	2
STÍŽNOST PODANÁ JINOU OSOBOU	2
III. POVINNOSTI POSKYTOVATELE	3
IV. POSTUP PŘI NESOUHLASU S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI.....	3
V. SPRÁVNÍ ORGÁN.....	3
VI. STÍŽNOST PODANÁ SPRÁVNÍMU ORGÁNU	4
NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI	4
ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI.....	5
POTVRZENÍ PŘIJETÍ STÍŽNOSTI	5
VII. POSTUP PŘI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI	5
LHŮTY K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI.....	5
NAHLÍŽENÍ DO ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE.....	6
NEZÁVISLÝ ODBORNÍK, NEZÁVISLÁ ODBORNÁ KOMISE	6
NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	7
VIII. NÁHRADA ŠKODY A NEMAJETKOVÉ ÚJMY	7
IX. OPAKOVANÁ STÍŽNOST	7
X. NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI SPRÁVNÍM ORGÁNEM.....	7

I. LEGISLATIVA

Postup při podání a vyřizování stížností v oblasti zdravotnictví upraveno § 93 - § 97 **zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách)**, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o zdravotních službách**“). V otázkách, které uvedený zákon komplexně neupravuje, se postupuje **podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád**, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**správní řád**“).

II. POJEM STÍŽNOSTI

Stížností se rozumí mezní řešení nespokojenosti, pokud před tím **selhaly všechny možnosti komunikace pacienta s poskytovatelem zdravotních služeb** (dále jen „**poskytovatel**“ nebo „**poskytovatel zdravotních služeb**“).

PROTI ČEMU LZE PODAT STÍŽNOST

Stížnost lze podat proti:

- a) postupu **při poskytování zdravotních služeb**,
- b) proti **činnostem souvisejícím se zdravotními službami**.

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

Proti postupu **poskytovatele zdravotních služeb** může podat stížnost

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce pacienta, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat¹ v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb,
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem.
(dále jen „**stěžovatel**“)

KOMU SE STÍŽNOST PODÁVÁ

Stížnost se podává nejdříve **poskytovateli, proti kterému směřuje**. Tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. **Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.**

Pokud **stěžovatel nepodá stížnost poskytovateli**, proti kterému směřuje, ale přímo **Krajskému úřadu Libereckého kraje**, bude jeho stížnost postoupena do 5 dnů od obdržení příslušnému poskytovateli a stěžovatel bude o tomto postupu informován.

STÍŽNOST PODANÁ JINOU OSOBOU

Pokud stížnost podá osoba neuvedená v zákoně o zdravotních službách, správní orgán posoudí jako **podnět k provedení kontroly**. Stěžovatel bude písemně vyrozuměn ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího doručení o tom, jak bylo se stížností naloženo.

¹ Například § 49 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

III. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Poskytovatel zdravotních služeb je povinen:

- a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- b) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislusný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu nebo správnímu orgánu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- c) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení, jejímž obsahem jsou alespoň údaje o:
 1. datu obdržení a datu vyřízení stížnosti,
 2. předmětu stížnosti,
 3. způsobu vyřízení stížnosti,
 4. ústním projednání stížnosti, bylo-li navrženo,
 5. přijatých nápravných opatřeních; identifikační údaje stěžovatelů se v evidenci o podání stížností neuvádějí,
- d) poskytnout evidenci podle písmene c) správnímu orgánu nebo ministerstvu, pokud o to požádají,
- e) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
- f) jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

Poskytovatel **lůžkové nebo jednodenní péče** je dále povinen ustanovit osobu pověřenou vyřizováním stížností a dále na svých internetových stránkách a na veřejně přístupném místě ve svém zdravotnickém zařízení uveřejnit informaci o

- a) kontaktních údajích na osobu pověřenou vyřizováním stížností a
- b) možnosti podat stížnost podle § 93 odst. 1 a 2 zákona o zdravotních službách.

IV. POSTUP PŘI NESOUHLASU S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může ve **lhůtě 60 dnů ode dne doručení jejího vyřízení** podat stížnost příslušnému správnímu orgánu. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti a ke stížnosti připojí kopii výsledku vyřízení. Stížnost lze podat i tehdy, není-li stížnost vyřízena poskytovatelem ve lhůtě podle § 93 odst. 3 písm. b) zákona o zdravotních službách.

V. SPRÁVNÍ ORGÁN

K vyřízení stížnosti je dle zákona o zdravotních službách příslušný správní orgán, který udělil poskytovateli oprávnění k poskytování zdravotních služeb a může jím být:

- a) krajský úřad, v jehož správním obvodu je zdravotnické zařízení,
- b) Ministerstvo obrany, pokud je poskytovatelem zdravotních služeb právnická osoba zřízená tímto ministerstvem nebo jde-li o zdravotní služby poskytované ve zdravotnických zařízeních zřízených tímto ministerstvem,
- c) Ministerstvo spravedlnosti, pokud je poskytovatelem zdravotních služeb právnická osoba zřízená tímto ministerstvem nebo Vězeňská služba České republiky nebo jde-li o zdravotní služby poskytované ve zdravotnických zařízeních zřízených tímto ministerstvem,

- d) Ministerstvo vnitra, pokud je poskytovatelem zdravotních služeb právnická osoba zřízená tímto ministerstvem nebo jde-li o zdravotní služby poskytované ve zdravotnických zařízeních zřízených tímto ministerstvem nebo ve zdravotnických zařízeních zřízených Úřadem pro zahraniční styky a informace, Bezpečnostní informační službou nebo Hasičským záchranným sborem České republiky.

K šetření stížností osob proti postupu při poskytování zdravotních služeb, jejichž poskytovatelem je Vězeňská služba, je příslušný ředitel organizační jednotky Vězeňské služby, pokud generální ředitel Vězeňské služby nepověří šetřením stížnosti jinou osobu.

Adresa pracoviště určeného k přijímání stížností podle zákona o zdravotních službách proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami s místem poskytování zdravotních služeb na území **Libereckého kraje** (s výjimkou zdravotnických zařízení zřízených výše uvedenými ministerstvy):

Krajský úřad Libereckého kraje, odbor zdravotnictví

U Jezu 642/2a

461 80 Liberec 2

email: podatelna@kraj-lbc.cz

Datová schránka: c5kbvkw

Úřední hodiny:

pondělí, středa

8.00 – 17.00 hod

úterý, čtvrtek, pátek

8.00 – 14.00 hod

VI. STÍŽNOST PODANÁ SPRÁVNÍMU ORGÁNU

NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI

Stížnost podle zákona o zdravotních službách je nutné chápat jako **podání ve smyslu § 37 správního řádu**. 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 jej činí**.

Stížnost by měla být konkrétní a co nejvýstižnější. Stěžovatel by se měl soustředit především na podstatné okolnosti svého případu a ve stížnosti uvést:

- své jméno, příjmení a adresu (případně další kontaktní údaje – telefon, e-mail...),
- název poskytovatele zdravotních služeb, na kterého si stěžuje, a jeho adresu,
- proč nesouhlasí s tím, jak poskytovatel zdravotních služeb stížnost vyřídil,
- stručný popis události (komplikace, doba léčení, srovnání zdravotního stavu před a po události...),
- datum,
- podpis.

Přílohy stížnosti:

- kopie odpovědi poskytovatele zdravotních služeb na stížnost

ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- a) Písemně
- b) Osobní doručení do podatelny Krajského úřadu Libereckého kraje
- c) V elektronické podobě s elektronickým podpisem (emailem na adresu: podatelna@kraj-lbc.cz)
- d) Pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálkopisu, telefaxu nebo emailem bez použití elektronického podpisu – v tomto případě bude stěžovatel vyzván, aby do 5 dnů od přijetí výzvy svoje podání potvrdil či doplnil písemně nebo ústně do záznamu, nebo podání opatřil zaručeným elektronickým podpisem
- e) Ústně u příslušného zaměstnance odboru zdravotnictví. Nebude-li možné stížnost vyřídit ihned, bude se stěžovatelem sepsán protokol o ústním podání stížnosti. Protokol podepíše stěžovatel a zaměstnanec, který protokol pořídil.
- f) **Stížnosti nelze podávat telefonicky.** Při telefonickém podání stížnosti bude stěžovatel v případě, že prošetření stížnosti spadá do kompetence odboru zdravotnictví, seznámen s postupem při podání stížnosti nebo mu bude doporučeno obrátit se písemně přímo na orgán, který je k vyřízení jeho stížnosti kompetentní.

POTVRZENÍ PŘIJETÍ STÍŽNOSTI

Krajský úřad Libereckého kraje (dále jen „správní orgán“) potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti, případně jej požádá o doplnění informací.

Přijetí stížnosti se nepotvrzuje, pokud stížnost:

- a) byla doručena osobně,
- b) byla podána ústně do protokolu,
- c) byla zaslána do datové schránky,
- d) postoupil jiný orgán, na který se stěžovatel původně obrátil a je zřejmé, že byl o postoupení stížnosti již informován.

VII. POSTUP PŘI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

LHŮTY K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Správní orgán je povinen

- a) vyřídit stížnost
 1. **do 30 dnů** od jejího obdržení (odůvodněně lze prodloužit o dalších 30 dnů, celkem až 60 dnů)
 2. **do 90 dnů** od jejího obdržení, jestliže k jejímu vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka (odůvodněně lze prodloužit o dalších 60 dnů, celkem až 150 dnů),
 3. **do 120 dnů** od jejího obdržení, jestliže k jejímu vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi (odůvodněně lze prodloužit o dalších 60 dnů, celkem až 180 dnů).

Lhůta podle bodu 2. začíná běžet dnem převzetí stížnostního spisu nezávislým odborníkem a žádosti o vypracování odborného posudku.

Lhůta podle bodu 3. začíná běžet dnem jmenování nezávislé odborné komise (členy jmenuje ředitel krajského úřadu).

O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti a postoupení stížnosti správní orgán vždy informuje stěžovatele.

Dále je správní orgán povinen:

- b) určit pracoviště krajského úřadu k přijímání stížností,
- c) uveřejnit adresu určeného pracoviště, úřední hodiny a kontakt na toto pracoviště na úřední desce,
- d) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení, jejímž obsahem jsou alespoň údaje o
 - 1. datu obdržení a datu vyřízení stížnosti,
 - 2. předmětu stížnosti,
 - 3. způsobu vyřízení stížnosti,
 - 4. ústním projednání stížnosti, bylo-li navrženo,
 - 5. uložených nápravných opatřeních;identifikační údaje stěžovatelů se v evidenci o podání stížností neuvádějí,
- e) poskytnout ministerstvu na jeho žádost evidenci podle písmene d).
- f) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie.

NAHLÍŽENÍ DO ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE

S účinností ode dne 1. 10. 2024 není třeba souhlasu pacienta k nahlížení do zdravotnické dokumentace. Do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi mohou bez jeho souhlasu nahlížet, jestliže je to v zájmu pacienta nebo jestliže je to potřebné k naplnění účelů plynoucích z jejich pověření nebo k výkonu působnosti svěřené podle zákona o zdravotních službách nebo jiných právních předpisů, a to v nezbytném rozsahu, osoby, které se podílejí na výkonu působnosti správních orgánů a které jsou

- a) pověřené k vyřízení stížnosti podle části osmé zákona o zdravotních službách v souvislosti s touto stížností,
- b) ustavené jako nezávislý odborník nebo jmenované členem nezávislé odborné komise podle zákona o zdravotních službách.

NEZÁVISLÝ ODBORNÍK, NEZÁVISLÁ ODBORNÁ KOMISE²

Správní orgán může na základě stížnosti nebo z moci úřední nebo jiného podnětu, a to zejména pro posouzení případů, u nichž vznikly pochybnosti, zda byl při poskytování zdravotních služeb dodržen správný postup, popřípadě k vyloučení příčinné souvislosti mezi nesprávným postupem a újmou na zdraví pacientovi při poskytování zdravotních služeb, ustavit

- a) **nezávislého odborníka;** nezávislého odborníka ustaví vždy, směřuje-li stížnost nebo podnět proti správnému postupu při poskytování zdravotních služeb, popřípadě je namítáno ublížení na zdraví pacientovi při poskytování zdravotních služeb a stížnost nebo podnět není zjevně nedůvodný,
- b) **nezávislou odbornou komisi.**

Dle § 94 odst. 4 písm. b) zákona o zdravotních službách správní orgán ustaví nezávislou odbornou komisi (dále jen „NOK“) **vždy**, jestliže:

- 1. nezávislý odborník na základě posouzení zdravotnické dokumentace její ustavení navrhne, nebo
- 2. jde-li o případ, kdy posouzení nezávislým odborníkem je odborně nedostačující nebo je třeba posoudit případné ublížení na zdraví při poskytování zdravotních služeb s důsledkem smrti pacienta a stížnost nebo jiný podnět není zjevně nedůvodný.

² Postup při ustavení NOK je upraven Metodikou OZ/051 – nezávislá odborná komise

NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ

Zjistí-li správní orgán při šetření stížnosti porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb nebo při činnostech s tím souvisejících anebo jiná pochybení, dotýkající se práv a zájmů pacienta, **uloží poskytovateli nápravná opatření** s uvedením lhůty pro jejich splnění, ve které je povinen poskytovatel zaslat správnímu orgánu písemnou zprávu o splnění uložených nápravných opatření³ (**nápravným opatřením nelze uložit poskytnutí zdravotního výkonu ani náhradu újmy**) popřípadě **podá podnět** příslušným orgánům a komorám. O uložení nápravných opatření nebo o podání podnětu správní orgán informuje zdravotní pojišťovnu, u které byl pacient v době porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb pojištěn.

VIII. NÁHRADA ŠKODY A NEMAJETKOVÉ ÚJMY

Správní orgán nemůže rozhodovat o náhradě škody a nemajetkové újmy na zdraví. Pokud se stěžovateli nepodaří dosáhnout dohody s poskytovatelem, musí podat žalobu k soudu. Při takovém postupu je vhodné se poradit s advokátem, který se zabývá zdravotnickým právem.

IX. OPAKOVANÁ STÍŽNOST

V případě opakované stížnosti (neobsahuje-li nové skutečnosti) bude stížnost bez dalšího prošetření odložena, o čemž bude stěžovatel písemně vyrozuměn. Při dalším opakování se již stěžovatel vyrozumívát nebude, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

X. NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI SPRÁVNÍM ORGÁNEM

Pokud stěžovatel nesouhlasí s odborným posouzením svého případu, může sám oslovit znalce⁴ a požádat o vypracování znaleckého posudku. V takovém případě je třeba počítat s tím, že znalci za vypracování posudku náleží odměna.

Pokud stěžovatel nebude spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na veřejného ochránce práv.⁵ Ochránce může přezkoumat pouze postup správního orgánu při přešetření stížnosti, nikoliv správnost postupu poskytovatele zdravotních služeb. Informace, jak podat stížnost veřejnému ochránci práv, jsou dostupné na odkazu <https://www.ochrance.cz/>

Stěžovatel se také může obrátit:

- na civilní soud, ten může rozhodnout o náhradě škody a nemajetkové újmy na zdraví na základě podané žaloby, v případě, že se stěžovateli nepodaří dosáhnout dohody s poskytovatelem.
- na Českou lékařskou komoru, a to vždy, pokud se domnívá, že lékař postupoval neodborně nebo jednal neeticky. Bližší informace jsou dostupné na: <https://www.lkcr.cz/problematika-stiznostni-agendy>
- na Českou stomatologickou komoru, pokud se domnívá, že lékař postupoval neodborně nebo jednal neeticky.

Bližší informace jsou dostupné na: <https://www.dent.cz/kontakty/stiznosti>

³ Neposkytne-li poskytovatel součinnost příslušnému správnímu orgánu při šetření stížnosti podle § 93 odst. 3 písm. f) zákona o zdravotních službách nebo nesplní nápravná opatření podle § 96 odst. 1 písm. a) zdravotních službách dopustí se poskytovatel přestupku podle § 117 odst. 3 písm. s) zákona o zdravotních službách, za který lze uložit pokutu podle § 117 odst. 4 písm. e) zákona o zdravotních službách až do výše 100.000 Kč.

⁴ Seznam znalců je dostupný na: <http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/%24%24SearchForm?OpenForm>

⁵ Informace o působnosti veřejného ochránce práv jsou dostupné na: <https://www.ochrance.cz/o-nas/>