



Co zajímá pacienty? Výstupy z informační služby SÚKL pro veřejnost

Jaroslava Doležalová oddělení komunikace a podpory ředitele

17. září 2026

Co jsme analyzovali?

1 600

Dotazy zaslané
e-mailem na
infs@sukl.gov.cz

Období:
leden – srpen 2026

- Opakující se tematické okruhy:
- Dostupnost léčiv
 - Doplatky a úhrady
 - Individuální dovoz léčiv
 - Náhrady za nedostupné přípravky
 - Ověřování výrobků a reklamních tvrzení
 - eRecept a lékový záznam
 - Očkování a vakcíny
 - Cestování s léky do zahraničí

Pět potřeb, které se vracejí



Mít léčbu

Je lék dostupný?
Čím lze výpadek
bezpečně řešit?



Rozumět ceně

Proč doplácím a co se
započítává do
ochranného limitu?



Být v bezpečí

Je přípravek pravý,
registrovaný a
správně používaný?



Mít přehled

Kde najdu recept,
lékový záznam a
informace o výdeji?



Vědět, co dál

Na koho se obrátit a
jaký je další praktický
krok?

Dostupnost léčiva je otázka bezpečí

1

Lék není k sehnání

„Kde ho získám?“

2

Hledání náhrady

„Je stejně účinná a bezpečná?“

3

Dovoz ze zahraničí

„Kdo ho zajistí a kdo ho zaplatí?“

4

Jak postupovat dál

„Jaké jsou moje možnosti?“

Doplatek není pro pacienta jen číslo

Pacient se ptá:

- Proč jsem dnes zaplatil více?
- Co se započítává do ochranného limitu?
- Proč platím i po dosažení ochranného limitu?
- Liší se cena mezi lékárnami?

Co potřebuje slyšet:

- 1 Co stanovuje systém
- 2 Co ovlivňuje konkrétní lékárna
- 3 Co se započítává do ochranného limitu
- 4 Jaký je praktický další krok

Pacienti chtějí vědět, čemu mohou věřit

Pacient se ptá:

- Je přípravek registrovaný?
- Je nabídka na internetu legální?
- Je výrobek léčivo, zdravotnický prostředek nebo doplněk stravy?
- Mohu tomuto tvrzení věřit?

Nejčastější potřeba:

- 1 Ověřená informace
- 2 Ochrana před nelegálními nabídkami
- 3 Orientace mezi různými typy výrobků
- 4 Jistota, že pacient jedná správně

Cestování s léčivý je otázka jistoty

- 👁 Mohu si lék vzít s sebou?
 - Potřebuji nějaké potvrzení?
- 👁 Co když mi lék dojde? Budu si ho moci obstarat v zahraničí?
 - Platí tam můj eRecept?
- 👁 Jak je to s návykovými léčivý?
 - Nehrozí problém při kontrole na hranicích?
- 👁 Jak se připravit před cestou?
 - Co si ověřit ještě před odjezdem?
- 👁 Co když lék ztratím, dojde mi nebo se můj pobyt prodlouží?

Když v zahraničí dojdou léky: mimořádná krizová situace

- 👁 Válka na Blízkém východě (od 28. 2. 2026) způsobila omezení letecké dopravy a nechtěné prodloužení pobytu v zahraničí
- 👁 Informační služba (INFS) řešila 20 případů občanů, kterým docházely pravidelně užívané léky nebo zdravotnické pomůcky
- 👁 Případy se týkaly zejména občanů v SAE, Thajsku, na Srí Lance, Maledivách, v Ománu, Austrálii a na Mauriciu
- 👁 SÚKL dohledával místně dostupné ekvivalentní léčivé přípravky
- 👁 Doporučeno vyhledat lékaře za účelem zajištění místního receptu

Řešení krizové situace při nedostupnosti tamoxifenu

- 👁 V období omezené dostupnosti tamoxifenu pomáhala informační služba (INFS) pacientům překonat nejistotu a najít cestu k pokračování léčby.
- 👁 Od 1. 7. 2026 do 31. 8. 2026 bylo
 - z INFS odesláno 103 e-mailů souvisejících s nedostupností tamoxifenu
 - na INFOline (272 185 333) vyřízeno celkem 31 telefonátů
 - na HOTline (272 185 337) vyřízeno celkem 33 telefonátů
- 👁 Nejčastěji jsme pacientům a jejich blízkým pomáhali aby:
 - **našli dostupný přípravek** v konkrétní lékárně nebo regionu
 - získali informace o **dalších dodávkách a očekávaném zlepšení dostupnosti**
 - věděli, **jak bezpečně pokračovat v léčbě**, pokud lék nemohli sehnat
 - zorientovali se v možnostech **mimořádného zajištění přípravku**
 - získali informace o aplikaci **eRecept, výdeji a úhradě náhradního léčivého přípravku**

Jak pomáhá informační služba veřejnosti

- 👁 Poskytuje srozumitelné odpovědi
 - Na informace, které pacienti nejčastěji potřebují
- 👁 Usnadňuje orientaci v kompetencích státních institucí
 - Pomáhá najít správné místo pro řešení problému
- 👁 Směřuje pacienty k dalším krokům
 - Ať už jde o lékaře, lékárnu, pojišťovnu nebo jinou instituci
- 👁 Přispívá k bezpečnému a informovanému rozhodování
 - Prostřednictvím přesných a ověřených informací
- 👁 Stránka pro patientské organizace
 - [Patientské organizace – SÚKL](#)



Máte zkušenost se SÚKL?

Podělte se o ni s námi!

Snažíme se zlepšovat a rozvíjet poskytované služby.
Budeme rádi za vaši zpětnou vazbu vyplněním dotazníku.

Předem děkujeme za spolupráci a čas věnovaný odpovědím.

DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI





DĚKUJEME ZA POZORNOST

STÁTNÍ ÚSTAV PRO KONTROLU LÉČIV

Šrobárova 49/48, 100 00 Praha 10

tel.: +420 272 185 111

e-mail: posta@sukl.gov.cz

datová schránka: qwfa2m

sukl.gov.cz

Máte aplikaci eRecept?

Aplikace navíc nabízí i benefity pro pacienty, např. možnost přístupu ke všem údajům o své elektronické preskripci, včetně lékového záznamu a nastavení souhlasů k němu.

Upozorňujeme, že při aktivaci aplikace budete vyzváni k ověření vaší identity prostřednictvím identity občana.

STÁHNĚTE ZDE

