

**ASAP Accessing services, Sharing
Approaches and Practices**

VODIČ ZA DRŽAVLJANE TREĆIH ZEMALJA

**Pristup zdravstvu
u Hrvatskoj**

**Nije uvijek lako razumjeti sustav
zdravstvene zaštite u Hrvatskoj,
hajdemo ga zato pojednostaviti!**



ZDRAVSTVENO OSIGURANJE U HRVATSKOJ

Jesam li obvezan biti osiguranik obveznog zdravstvenog osiguranja u Hrvatskoj?

Obvezni ste se osigurati na obvezno zdravstveno osiguranje u Hrvatskoj, osim u situacijama koje su propisane Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj te drugim posebnim zakonima.

Jedna od takvih iznimaka je u slučaju da je osoba osigurana u jednoj od država s kojima Hrvatska ima potpisan međunarodni ugovor o socijalnom osiguranju (Australija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Kanada, Republika Koreja, Sjeverna Makedonija, Turska te Srbija) ili ako je osoba već bila osigurana u jednoj od država članica Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije kada se primjenjuju specifične odredbe međunarodnih ugovora ili europskog prava.

Također, ako ste osoba pod međunarodnom ili privremenom zaštitom **niste obvezni osigurati se na obvezno zdravstveno osiguranje u Hrvatskoj**. U tom slučaju, iako nemate status osiguranika ostvarujete prava u istom opsegu kao osigurana osoba iz obveznog zdravstvenog osiguranja.


Više informacija o uslugama zdravstvenog sustava u Hrvatskoj za tražitelje međunarodne zaštite, azilante i strance pod supsidijarnom zaštitom možete pronaći u [Vodiču kroz hrvatski zdravstveni sustav za tražitelje međunarodne zaštite, azilante i strance pod supsidijarnom zaštitom](#) dostupnom za preuzimanje na web stranici: www.careformigrants.eu

Ponekad su vas druge osobe obvezne prijaviti na obvezno zdravstveno osiguranje. Primjerice, kada je osoba zaposlena na temelju ugovora o radu, poslodavac je dužan prijaviti radnika na obvezno mirovinsko i zdravstveno osiguranje u roku od 8 dana od sklapanja ugovora o radu te vam dostaviti primjerak prijave u roku od dodatnih 8 dana.

Vaš status – jeste li osiguranik obveznog zdravstvenog osiguranja – možete provjeriti na sljedećoj web stranici: www.hzzo-net.hr/status_OIB.htm odabirom kategorije 'OIB' i upisom vašeg OIB-a. Ako ste osigurani, pojavit će se vaši podaci kao na slici ispod. Ako niste osigurani, tada će se prikazati poruka: 'Nema podataka za uneseni uvjet.'

Provjera statusa

obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja



Odaberte:

OIB:

OIB:

Za nastavak molimo označiti kvadratom "Nisam robot" i na zahtjev prepoznajte traženi pojam na prikazanim fotografijama.

I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy Terms

Napomena: Ova metoda umanjuje mogućnost automatskog dohвата veće količine podataka, s ciljem unaprjeđenja zaštite podataka u skladu s hrvatskom i europskom legislativom.

PROVJERITE →

Informacije sadržane na ovoj stranici informativnog su karaktera i namijenjene isključivo osiguranicima HZZO-a. **Zdravstveni djelatnici i ugovorni partneri** kontinuirano osiguravaju sukladno važećim ugovorima s HZZO-om.

Za provjeru statusa obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja potrebno je odabrati identifikacijsku oznaku koju želite upisati, te nakon upisa kliknuti **PROVJERITE**.

Za sve upite kontaktirajte nas na **0800 7999** ili postavite pitanje na Pitanja i odgovori.

OBVEZNO OSIGURANJE

OIB:

MBO:

FLUIDID:

Datum prestanka statusa:

Kategorija:

Osnova:

Područna služba:

DOPUNSKO OSIGURANJE

Valjanost police:

NATRAG

Prijava na obvezno zdravstveno osiguranje podnosi se područnoj službi Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje nadležnoj prema mjestu vašeg boravka. Ako niste sigurni jeste li obvezni osigurati se ili ako imate kakva druga pitanja u vezi obveznog zdravstvenog osiguranja, odgovore možete dobiti kontaktiranjem Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje na e-mail: info@hzzo.hr ili na besplatan info broj: 0800 7979.

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje ili 'HZZO' je javna ustanova koja provodi obvezno zdravstveno osiguranje u Hrvatskoj.

Web: www.hzzo.hr

Info e-mail: info@hzzo.hr

Besplatni info telefon za:

obvezno osiguranje: 0800 7979

dopunsko osiguranje: 0800 7989

eNaručivanje: 0800 7229

Prijava punoljetnosti ili prestanka radnog odnosa za osobe s prebivalištem, stalnim boravkom ili dugotrajnim boravištem u RH

Ako vam je prestalo zaposlenje na području Republike Hrvatske na temelju ugovora o radu, neovisno o razlogu prestanka, potrebno je osobno se prijaviti u roku od 30 dana najbližem regionalnom uredu, odnosno područnoj službi HZZO-a, kako biste mogli nastaviti biti osiguranik obveznog zdravstvenog osiguranja bez plaćanja zasebne naknade.

Prijavu je isto potrebno napraviti u slučaju kad dijete navrší 18 godina, a nije zdravstveno osigurano po kojoj drugoj osnovi (npr. ne radi na temelju ugovora o radu, ne pohađa fakultet odnosno visoko učilište ili slično).

Nakon što je prijava napravljena potrebno je jednom u tri mjeseca osobno pristupiti HZZO-u kako bi se status osiguranika mogao nastaviti, osim ako ste prijavljeni u evidenciji nezaposlenih osoba Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

U slučaju kad je navedeni rok od 30 dana od prestanka radnog odnosa istekao, a ne možete steći status osiguranika po nekoj drugoj osnovi osiguranja, obvezni ste plaćati zasebne doprinose za obvezno zdravstveno osiguranje u iznosu određenom sukladno zakonu.

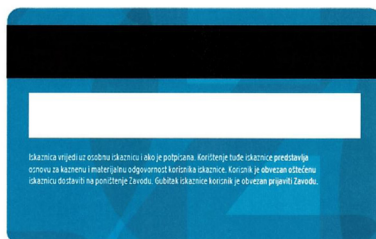
Trebam li posebno plaćati naknadu za svaki odlazak kod doktora?

Pravo na zdravstveni pregled, liječenje, izdavanje recepata za lijekove kao i bilo koja druga zdravstvena usluga u Hrvatskoj ponekad se ostvaruje uz dodatnu naplatu ovisno o kojoj je usluzi riječ te o razini prava koja vam pripada.

Obvezno zdravstveno osiguranje Bijela ili plava iskaznica

Većina osoba koja boravi u Hrvatskoj je osiguranik obveznog zdravstvenog osiguranja, a na temelju kojeg se bez dodatne naplate ostvaruju pojedine zdravstvene usluge kao što je to npr. zdravstvena zaštita djece, liječenje određenih zaraznih bolesti, uzimanje pojedinih lijekova s tzv. 'osnovne liste lijekova' te druge usluge u skladu sa zakonom.

Osobe koje su osiguranici obveznog zdravstvenog osiguranja dobivaju bijelu ili plavu iskaznicu kao na slikama dolje:



Prijava na obvezno zdravstveno osiguranje se najčešće ne naplaćuje zasebno. Međutim, u određenim slučajevima potrebno je zasebno plaćati naknadu za obvezno zdravstveno osiguranje. Primjerice, naknadu za obvezno zdravstveno osiguranje morat će plaćati osoba koja je državljanin treće zemlje s kojom Hrvatska nema potpisan međunarodni ugovor i koja u Hrvatskoj ima privremeni boravak u svrhe studiranja ili osoba koja je propustila u zakonskom roku prijaviti prestanak radnog odnosa u Hrvatskoj.

HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE
Obrasci čim-19
PRILOG A - POCETNO OSIGURANJE

ID prijavitelja: 123456
 ID OSIGURAVAJUĆE KUĆE: 0101234567

Obrasci: [IME POSLODAVCA]

1. Osnovni podaci osiguranika

Ime osiguranika: XXXXXXXX
 Prezime osiguranika: XXXXXXXX
 Datum rođenja / mjesec/dan/godina: 00/00/0000
 Mjesto rođenja: XXXXXXXX
 Datum ispunjenja obaveza: XXXXXXXX

2. Mjesečni iznos primanja / iznos mjesečnog upla

XXXXXX

3. Najviši iznos obiteljske dopunice

XXXXXX

4. Ostala mjesečna plaća - gradivništvo

XXXXXX

5. Mjesečni iznos primanja od obitelji

XXXXXX

6. Najviši iznos obiteljske dopunice

XXXXXX

7. Pristaje li osiguranik

XXXXXX

8. Datum osiguranja

XXXXXX

9. Datum osiguranja najvišeg osiguranika/ice

XXXXXX

10. Datum osiguranja najnižeg osiguranika/ice

00/00/0000

11. Datum osiguranja najvišeg osiguranika/ice

00/00/0000

12. Datum osiguranja najnižeg osiguranika/ice

00/00/0000

13. Datum osiguranja najvišeg osiguranika/ice

00/00/0000

14. Datum osiguranja najnižeg osiguranika/ice

00/00/0000

15. Vrijednost

XXXXXX

16. Mjesto izdavanja

XXXXXX

17. Mjesto izdavanja

XXXXXX

18. Mjesto izdavanja

XXXXXX

19. Datum ispunjenja obaveza

XXXXXX

OSIGURAVAJUĆE KUĆE / OSIGURAVAJUĆE OSIGURAVANJE

Ime osiguranika: XXXXXXXX
 Prezime osiguranika: XXXXXXXX
 Datum rođenja: 00/00/0000
 Mjesto rođenja: XXXXXXXX
 Datum ispunjenja obaveza: XXXXXXXX

IZVJEŠĆE o privremenoj nesposobnosti / spriječenosti za rad

I. SVEUUKUPNO POREDBENI NEPOSLOBNOSTI / SPRIJEČENOSTI ZA RAD

Red. broj	Ime osiguranika	Prezime osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

A. PODACI O KORISNICIMA NESE POSLUGA

Ime osiguranika: XXXXXXXX
 Prezime osiguranika: XXXXXXXX
 Datum rođenja: 00/00/0000
 Mjesto rođenja: XXXXXXXX
 Datum ispunjenja obaveza: XXXXXXXX

B. PODACI O PRIVREMENOJ NEPOSLOBNOSTI ZA RAD

Datum početka privremene nesposobnosti po osnovi dopunice: 00/00/0000
 Datum završetka privremene nesposobnosti po osnovi dopunice: 00/00/0000
 Datum početka privremene nesposobnosti po osnovi obaveza: 00/00/0000
 Datum završetka privremene nesposobnosti po osnovi obaveza: 00/00/0000

C. OBRACUN NAKNADNE PLAĆE POSLODAVNIKU

Red. broj	Ime osiguranika	Prezime osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika	Broj osiguranika
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

D. OBRACUN OBRACUN A USLUGA

Ime osiguranika: XXXXXXXX
 Prezime osiguranika: XXXXXXXX
 Datum rođenja: 00/00/0000
 Mjesto rođenja: XXXXXXXX
 Datum ispunjenja obaveza: XXXXXXXX

Dobrovoljno dodatno zdravstveno osiguranje Narančasta iskaznica

Veliki broj usluga u zdravstvu **ostvaruje se uz posebnu naplatu** zbog čega osobe sklapaju ugovore s jednom od osiguravajućih kuća u Hrvatskoj kako bi za određenu cijenu ugovorile policu osiguranja za:

a) Dopunsko zdravstveno osiguranje

Ako ugovorite i platite policu za dopunsko zdravstveno osiguranje, tada vam se na temelju takve police osiguranja pokriva trošak između pune cijene zdravstvene usluge i dijela koji pokriva obvezno zdravstveno osiguranje. Na primjer, osobe koje nemaju ugovorenu policu za dopunsko zdravstveno osiguranje moraju platiti zdravstvene usluge koje im pružaju doktor obiteljske medicine, gineko-



logije ili dentalne medicine. Međutim, u slučaju ugovaranja police za dopunsko zdravstveno osiguranje, pri svakom posjetu pojedine usluge nećete morati plaćati jer će iste biti pokrivene ugovorenom policom osiguranja.

b) Dodatno zdravstveno osiguranje

kojim se osigurava viši standard zdravstvene zaštite u odnosu na standard zdravstvene zaštite iz obveznoga zdravstvenog osiguranja te veći opseg prava u odnosu na prava iz obveznoga zdravstvenog osiguranja.

Pri prvom dolasku u doticaj s medicinskim osobljem upitat će vas da predočite iskaznicu zdravstvenog osiguranja kako bi utvrdili razinu vaših prava, osim ako ste osoba pod međunarodnom ili privremenom zaštitom kada je potrebno predočiti poseban dokument.

Osobe pod međunarodnom ili privremenom zaštitom

Ako ste azilant, stranac pod supsidijarnom zaštitom, stranac pod privremenom zaštitom ili članovi njihove obitelji, tada prava iz zdravstvenog sustava ostvarujete isključivo na temelju važećeg dokumenta koje je izdalo Ministarstvo unutarnjih poslova, odnosno na temelju dozvole boravka. U tom slučaju iako nemate status osiguranika ostvarujete prava u javnoj zdravstvenoj službi u istom opsegu kao osigurana osoba iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

AUČ! BOLI ME – KOME SE MOGU OBRATITI?

Hitna stanja

Svaka osoba, uključujući i osobe koje nemaju reguliran boravak na području Hrvatske, ima pravo na hitnu medicinsku pomoć i prijeko potrebno liječenje.

U slučaju ozljeda opasnih po život, naglog i neočekivanog oboljenja ili medicinskih stanja koja mogu postati opasna po život ako se hitno ne započne s liječenjem, potrebno je:

- nazvati broj hitne medicinske službe 194 ili jedinstveni broj za hitne službe 112; te
- u slučaju kada je to moguće uputiti se u najbliži prijam hitne medicinske službe.

Kad god je moguće treba nazvati svog liječnika primarne zdravstvene zaštite ili ljekarnika, a izvan radnog vremena liječnika u dežurnoj ambulanti ili ljekarnika u dežurnoj ljekarni, prije nego što se uputite na najbliži prijam hitne medicinske službe.

Ne-hitna stanja

U svim ostalim slučajevima, kao što je to primjer u slučaju prehlade, kašlja, bolnih leđa, upale grla, zubobolje, artritisa i drugih ne-hitnih stanja potrebno je primarno obratiti se liječniku primarne zdravstvene zaštite.

Tko su liječnici primarne zdravstvene zaštite?

Liječnik opće/obiteljske medicine je liječnik kojem se primarno i prvo obraćate ako imate kakav zdravstveni problem. On ili ona vodi cjelovitu brigu o zdravlju pacijenta, dijagnosticira i liječi opće medicinske poteškoće te upućuje pacijente specijalistima ako je potrebno.

Bolovanje – privremena nesposobnost za rad

Liječnik obiteljske medicine je također nadležan za određivanje početka, trajanja i završetka bolovanja. Sukladno Zakonu o radu dužni ste najkasnije u roku od tri dana od izostanka s posla dostaviti liječničku potvrdu o privremenoj nesposobnosti za rad i očekivano trajanje bolovanja, a takvu potvrdu ('doznake za bolovanje') izdaje izabrani liječnik obiteljske medicine.

Liječnik dentalne medicine / stomatolog je specijalizirani liječnik za bolesti zubiju te povezane zdravstvene probleme.

Posebna dežurstva

U slučaju potrebe za liječnikom obiteljske medicine, dentalne medicine ili zdravstvene zaštite predškolske djece, izvan radnog vremena izabranog liječnika moguće je obratiti se dežurnim liječnicima u domovima zdravlja. Poželjno je pravovremeno se informirati o dežurstvima u vašem lokalnom domu zdravlja kod vašeg izabranog liječnika ili medicinske sestre/tehničara.

Ginekolog je liječnik specijaliziran za žensko reproduktivno zdravlje, uključujući praćenje trudnoće, dijagnosticiranje i liječenje reproduktivnih poremećaja te provođenje redovitih pregleda i testova. Važno je naglasiti da je pronalazak i upis kod odgovarajućeg ginekologa otežan zbog preopterećenosti sustava, stoga potraga za ginekologom zahtjeva strpljenje.

Pedijatar je liječnik koji pruža zdravstvenu zaštitu za dojenčad, malu i predškolsku djecu.

Preventivni pregledi

Za pojedine bolesti i zdravstvena stanje bitno je da ih se čim prije detektira te počne liječiti, zbog čega se u Hrvatskoj provode razni preventivni pregledi. Primjerice:

- U okviru Nacionalnog programa ranog otkrivanja raka vrata maternice predviđeno je da se žene u dobi od 25 godina i starije pozivaju svake tri godine na preventivni pregled koji uključuje Papa-test, a ovisno o rezultatu testa ginekolog može uputiti ženu na daljnje pretrage i/ili preglede.
- U okviru Nacionalnim programa ranog otkrivanja raka dojke predviđeno je da se žene u dobi od 50–69 godina poziva na besplatni mamografski pregled svake dvije godine.

Kao osiguranik obveznog zdravstvenog osiguranja imate pravo na izbor liječnika opće prakse, ginekologa, pedijatra i stomatologa koji je vaša primarna kontaktna točka u slučaju bilo kakvog zdravstvenog problema. Za odlazak kod izabranog doktora primarne zdravstvene zaštite nije potrebna uputnica. Ovisno o doktoru, odnosno ordinaciji, ponekad je potrebno unaprijed dogovoriti termin dolaska telefonski, putem e-maila ili kojim drugim kanalom komunikacije sukladno uputi doktora ili medicinske sestre/tehničara.

KAKO MOGU IZABRATI LIJEČNIKA OPĆE / OBITELJSKE MEDICINE, STOMATOLOGA, GINEKOLOGA ILI PEDIJATRA?

Kako koristiti e-tražilicu?

1. U prostor za popunjavanje 'Odabir naselja' upišite ime naselja u kojem živite ili najbližeg naselja mjestu vašeg stanovanja,
2. Odaberite u tražilici djelatnost:
 - a) Opća/obiteljska medicina
 - b) Zdravstvena zaštita predškolske djece
 - c) Zdravstvena zaštita žena
 - e) Dentalna zdravstvena zaštita

Kada ste upisali u tražilicu naselje i djelatnost s desne strane će vam se prikazati popis liječnika primarne zaštite, adrese ordinacija i raspoloživost. Raspoloživost se prikazuje u četiri boje:

- a) 'crvena' znači da je popunjen kapacitet za upis
- b) 'žuta' znači da postoje određena ograničenja za upis
- c) 'zelena' znači da je slobodna mogućnost upisa
- e) 'bijela' znači da je tim u formiranju te postoji veća mogućnost upisa

Za upis kod liječnika primarne zdravstvene zaštite najčešće je potrebno obratiti se medicinskoj sestri ili medicinskom tehničaru koji radi u domu zdravlja ili ordinaciji liječnika.

Pronalazak ginekologa

Na web stranici: <https://necurak.hzjz.hr/za-zene/popis-ginekologa/> možete pronaći popis ginekoloških ambulanti u Hrvatskoj koja obuhvaća sve ginekološke ordinacije mreže javnog zdravstva grupi-



rane po županijama. Pritiskom na županiju, odnosno regiju u kojoj se nalazite, skinut će se datoteka koja sadrži popis ambulanti u toj regiji, kontakt podatke te okvirno vrijeme čekanja za termin.



GINEKOLOŠKE ORDINACIJE U ZAGREBU

GRAD	SIEDIŠTE ORDINACIJE	ADRESA	GINEKOLOG	KONTAKT	NARUČIVANJE/ RADNO VRIJEME	OKVIRNO VRIJEME ČEKANJA ZA TERMIN
ZAGREB	Privatna ordinacija	Bosutska ulica 30	Dr.JEAN CHEDID	01/ 6115-196	pon, sri, pet - ujutro	5-7 dana
	Privatna ordinacija	Mirogojska cesta 11	Dr.MARIO ČURIĆ	01/4501 438	P-J, N-P	1 mj.
	Privatna ordinacija	Avenija Većeslava Holjevcva 22	Dr.DIANA DROPUJIĆ-VIDAKOVIĆ	01/659 - 8422	pon,čet-jutro	15-21 dan
	Privatna ordinacija	Ulica Matka Laginje 16	Dr. REFAT EL HAJJ	01/4604 138	P-J, N-P	2 tj.
	Privatna ordinacija	Avenija Većeslava Holjevcva 22	Dr. ANTONELA MADOR-BOŽINOVIĆ	01/ 6598-468 sestravanda52@gmail.com	P-J, N-P	2-3 tj.
	Privatna ordinacija	Kauzlarčev prilaz 7	Dr. IVAN MARCETA	01/6670 - 722	P-J, N-P	15 dana
	Privatna ordinacija	Ulica Josipa Runjanina 4	Dr. INGA MATEZOVIĆ	01/4897 - 616	P-J, N-P	2 - 3 tj
	Privatna ordinacija	Kruga 44	Dr. JADRANKA PUVACIĆ SOLOMUN	01/6062 -471 jpuvacic@gmail.com	P-J, N-P	10-14 dana

Medicinska sestra / medicinski tehničar radi na području zdravstva, s ciljem zaštite zdravlja pojedinca, obitelji i cjelokupnog pučanstva te obavlja razne poslove kako bi se pružala adekvatna skrb pacijentu.

Opis posla medicinske sestre / medicinskog tehničara uključuje poslove u području skrbi pacijenata, administrativne poslove, naručivanje pacijenata za pregled i vođenje zdravstvene dokumentacije pacijenta, praćenje zdravstvenog stanja pacijenata, prevenciju raznih zdravstvenih stanja, davanje upute o uzimanju terapije i postupcima koje pacijent treba obaviti prije dijagnostike te mnoge druge poslove.

Kada dođete u dom zdravlja ili ordinaciju prijavljujete se prvo medicinskoj sestri ili medicinskom tehničaru. Pri prijavi morate dati svoju iskaznicu zdravstvenog osiguranja ili ako ste osoba pod međunarodnom ili privremenom zaštitom drugi odgovarajući dokument, a kada dođete na red za pregled kod doktora, pozvat će vas da uđete u ordinaciju.

**PREGLED/
PRETRAGE/
LIJEČENJE IZVAN
ORDINACIJE
IZABRANOG
LIJEČNIKA**

Što su to uputnice?

Liječnik će izdati uputnicu u slučaju kada utvrdi da zdravstveno stanje pacijenta zahtijeva specijalistički pregled (npr. dermatologa – liječnika za bolesti kože), dijagnostičku pretragu (npr. magnetska rezonanca koljena), ambulantno liječenje te u drugim slučajevima kada se zdravstvena usluga pruža izvan ordinacije liječnika.

Uputnica sadrži opis zdravstvene usluge za koju je potrebno naručiti pacijenta izvan ordinacije liječnika, a označavaju se posebnim oznakama (npr. A1, A4, C1, itd.). Svaka oznaka ima svoje značenje te vremenski period unutar kojeg se morate naručiti za zdravstvenu uslugu i/ili unutar kojeg se zdravstvena usluga mora pružiti. Po dobivanju uputnice potrebno je raspitati se o značenju oznake uputnice koju ste dobili, a pitanja o tome također možete postaviti i liječniku koji vam je izdao uputnicu.

Portal zdravlja

Portal zdravlja je web-mjesto putem kojeg svaki stranac s reguliranim boravištem u Hrvatskoj može:

- dobiti uvid u dio vlastitih medicinskih podataka koji se obrađuju u zdravstvenom sustavu u Hrvatskoj;
- imati prikaz izabranih liječnika te poruka koje se razmjenjuju s izabranim liječnikom ako je opcija aktivirana od strane liječnika;
- imati prikaz propisanih uputnica te pregled nalaza i otpusnih pisama;
- imati prikaz podataka o lijekovima propisanih od izabranih liječnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti; te
- dobiti uvid u druge detalje svojeg zdravstvenog kartona te mogućnost korištenja digitalnog komunikacijskog puta za ostvarivanje prava glede pojedinih zdravstvenih usluga;

Portal zdravlja dostupan je isključivo na hrvatskom jeziku na sljedećoj web stranici: <https://portal.zdravlje.hr/portalzdravlja/login.html> te putem mobilnih aplikacija za platforme Android i iOS.

Portal zdravlja je dio platforme e-građani (<https://gov.hr/>) kojoj možete pristupiti pomoću vjerodajnice, odnosno sredstva kojim potvrđujete svoj elektronički identitet (npr. vjerodajnicu vjerojatno već imate ako koristite internet ili mobilno bankarstvo).

Uputnice se u pravilu izdaju u elektronskom obliku te su vidljive u Portalu zdravlja za svakog pacijenta, međutim, one se mogu izdati i u papirnatom obliku.

Kako se naručiti za zdravstvenu uslugu na koju sam upućen od strane liječnika?

Liječnik koji vam je izdao uputnicu vas također može i naručiti za pregled, pretragu ili liječenje u ustanovi koja pruža zdravstvenu uslugu na koju vas je uputio.

Međutim, bitno je znati da se na pregled, pretragu ili liječenje na koju ste upućeni možete naručiti i sami. U tom slučaju bitno je raspitati se o načinu na koji se možete naručiti, a što ćete saznati posjećivanjem web stranice ili osobnim posjećivanjem zdravstvene ustanove u kojoj se želite naručiti.

- Više informacija o načinima kako dogovoriti termin pregleda možete pronaći na hrvatskom jeziku na sljedećem [linku](#).

Važno je znati da se na specijalističke preglede ili pojedine dijagnostičke pretrage čeka ponekad dugi vremenski period. Primjerice, u 2022. godini se za pojedine dijagnostičke pretrage u Kliničkom bolničkom centru Zagreb čekalo po više od godinu dana.

U slučaju kad pacijent želi pregled kod specijalista određenog spola, prilikom ugovaranja termina pregleda to mora naglasiti.

Prije naručivanja za pojedini pregled ili postupak poželjno je informirati se o prosječnom periodu čekanja za dobivanje termina za pojedinu pretragu ili pregled. To možete učiniti:

- svakog radnog dana pozivom na broj 0800 7229 od 8 do 16h; ili
- na stranici www.hzzo-net.hr/e_listei.htm upisom naziva postupka u prostor za pisanje 'Unesite naziv postupka' te odabirom županije gdje želite da vam se zdravstvena usluga pruža. Po pritisku tipke 'PROVJERITE' dobit će informaciju o prvim slobodnim terminima ('Prvi slobodni termini') te broju dana čekanja ('Broj dana čekanja') za pojedinu zdravstvenu ustanovu.



Liste narudžbi

Točnost prikazanih podataka je u nadležnosti zdravstvenih ustanova.

ZAGREBAČKA
Postupak **MR koljena**

Zdravstvena ustanova **KB MERKUR**
 Adresa **ZAUČEVA 19, 10000 ZAGREB**
 e-mail **centralna.jednica@kb-merkur.hr**
 telefon **+385 1 2253 050**
 Telefaks **+385 1 2431 066**


Prvi slobodni termini
 13.11.2023. 16.30
 13.11.2023. 16.30
 13.11.2023. 16.30
 22.11.2023. 15.45

Broj dana čekanja **88**
 Vrijeme ažuriranja liste **17.8.2023. 16.08.16**

Zdravstvena ustanova **POLIKLINIKA "DR. IVAN DRINKOVIĆ"**
 Adresa **ULICA BOGOSLAVIA ŠULEKA 5, 10000 ZAGREB**
 e-mail **info@drinkovic.hr**
 Telefon **01/2321970, 0992**

Prvi slobodni termin **24.11.2023. 16.00**
 Broj dana čekanja **99**
 Vrijeme ažuriranja liste **5.7.2023. 12.08.29**

Liste narudžbi



Unesite naziv postupka

Odaberite županiju

Sve županije

Točnost prikazanih podataka je u nadležnosti zdravstvenih ustanova.

PROVJERITE ➔

Kako bi svi u najkraćem roku mogli doći na red lijebo Vas molimo da se za potreban pregled ili prethodnu prijavu zamo u jednu zdravstvenu ustanovu, te se odjavite na navedeni mail ili telefon ukoliko ste sriječeni doći.

Zahvaljujemo!
MZ i HZZO

Za sve upite kontaktirajte nas na **0800 7999** ili postavite pitanje na **Pitanja i odgovori**

Liste narudžbi po tipu postupaka:
 - Broj narudžbi na listama narudžbi po ustanovama
 - Broj narudžbi na listama narudžbi po ustanovama - Pvi pregledi
 - Broj narudžbi na listama narudžbi po ustanovama - Kontrolni pregledi
 - Broj narudžbi na listama narudžbi po ustanovama - Pvi dijagnostički i terapijski postupci
 - Broj narudžbi na listama narudžbi po ustanovama - Ponovljeni dijagnostički i terapijski postupci

Imam uputnicu i naručen sam, ali ne znam kamo trebam ići – što napraviti?

U slučaju potrebe za korištenjem zdravstvenih usluga u Hrvatskoj nerijetko se može dogoditi da se osoba izgubi ili da osoba nije sigurna kamo treba ići kako bi se prijavila, naručila ili kako bi dobila zdravstvenu uslugu.

Bitno je dobro se informirati kod liječnika koji vam je izdao uputnicu o mjestu gdje se pruža zdravstvena usluga na koju vas je uputio. Također, upute možete potražiti u prijamnim uredima pojedinih zdravstvenih ustanova kod medicinske sestre ili tehničara.

Prilikom svakog posjeta doktoru preporučuje se da zapišete na papir ili unesete u vaš mobitel točne upute koje su vam dane od vašeg doktora ili kojeg drugog službenika u zdravstvu o lokaciji gdje se pružaju zdravstvene usluge.

Upute ponekad mogu biti komplicirane (npr. 'u zgradi ofarbanoj u zeleno', 'na trećem katu, druga vrata lijevo') ili netočne (npr. kada pojedini ured promijeni lokaciju zbog potresa ili sličnoga) zbog čega je ponekad potrebno dodatno raspitati se kod djelatnika i djelatnica koje rade u ustanovi gdje pružaju zdravstvene usluge.

OSTVARIVANJE PRAVA

Što ako me doktor ne želi primiti na pregled ili ako imam prigovor na uslugu pruženu u pojedinoj ustanovi u javnom zdravstvu?

Postoji više načina na koje možete uputiti prigovor na pružanje usluga u javnom zdravstvu, a koji ćete odabrati ovisi o tome što navedenim prigovorom želite postići.

1. Prigovor ustanovi u sklopu kojeg su vam pružane zdravstvene usluge:

- podnosi se ravnatelju ustanove (ili upravi, osobi ovlaštenoj za vođenje trgovačkog društva, odnosno privatnom zdravstvenom radniku) putem adrese i kontaktnih podataka navedenih na web stranici ustanove.
- ravnatelj je obavezan bez odgađanja postupiti po vašem prigovoru i o poduzetim mjerama pisanim putem vas obavijestiti najkasnije u roku od 8 dana od dana zaprimanja prigovora.

2. Ako osoba nije zadovoljna poduzetim mjerama, zaštitu svojih prava može zatražiti kod:

a) ministra Ministarstva zdravstva:

- prigovor se podnosi se na sljedeću adresu:
Ksaver 200a, 10000 Zagreb;
- prigovor se može podnijeti i putem bijelog telefona (besplatan poziv na broj 0800-7229) svakim danom od 8 do 16 sati ili e-mailom: pisarnica@miz.hr

b) nadležnih komora (strukovnih udruženja) koje po prigovoru mogu pokrenuti disciplinski postupak protiv osobe na koju se žali;

Hrvatska liječnička komora

Način podnošenja prigovora je objašnjen na sljedećem

linku: <https://www.hlk.hr/disciplinski-postupak.aspx>

Hrvatska komora medicinskih sestara

Prigovor se podnosi tajniku komore na adresu: Maksimirska 111/2, 10000 Zagreb http://www.hkms.hr/data/1321863849_481_mala_Pra-vilnik%20o%20pravima%20i%20odgovornostima%20medicinskih%20sestara.pdf

Prigovor se može poslati i drugim komorama u sektoru zdravstva ovisno o području na koji se prigovor odnosi, a o načinu podnošenja prigovora možete saznati izravnim obraćanjem navedenim komorama.

Druge komore:

- Hrvatska komora primalja,
- Hrvatska komora dentalne medicine,
- Hrvatska komora fizioterapeuta,
- Hrvatska komora medicinskih biokemičara,
- Hrvatska ljekarnička komora,
- Hrvatska psihološka komora,
- Hrvatska komora zdravstvenih radnika

Također, u slučaju ozbiljnih propusta moguće je pokrenuti sudski postupak za naknadu štete odnosno podnijeti kaznenu prijavu policiji ili državnom odvjetniku. Prije pokretanja takvih postupaka poželjno je prethodno savjetovati se s pravnikom ili pravnicom kako bi razumjeli koji su vam postupci i pravna sredstva na raspolaganju.

Što ako ne razumijem hrvatski jezik?

Postoje brojni alati koji vam mogu pripomoći u uspostavi i održavanju komunikacije s osobama koje govore isključivo hrvatski jezik:

- strojno prevođenje putem mobilnih aplikacija (Google Translate / Lens, Yandex Translate, Papago, iTranslate, Talking Translator, Say-Hi Translate te brojne druge aplikacije);
- korištenjem mobilne aplikacije Tarjimly koja okuplja mrežu prevoditelja volonterski ili honorarno angažiranih kojima se može pristupiti putem zahtjeva za prevođenje na temelju kojeg se korisnik spaja sa prevoditeljem/icom u roku od 2–5 minuta; te
- angažiranjem prevoditelja uz pomoć organizacije civilnog društva.

KOME SE MOGU OBRATITI ZA PODRŠKU PRI OSTVARIVANJU PRAVA?

U Zagrebu postoje organizacije civilnog društva koje pružaju podršku tražiteljima međunarodne zaštite, osobama pod međunarodnom i privremenom zaštitom i drugim strancima kroz razne integracijske aktivnosti poput učenja hrvatskog jezika, pomoći pri pristupu zajamčenim pravima, humanitarne pomoći i sl. Svaka organizacija pruža podršku koja je specifična za određenu organizaciju, no suradnja između organizacija je svakodnevna praksa koja se prakticira kroz Koordinaciju za integraciju.

Hrvatski Crveni križ

www.hck.hr

azil-migracije@hck.hr

Hrvatski Crveni križ, Nacionalno društvo Crvenog križa Republike Hrvatske, sukladno svom humanitarnom djelovanju i temeljnim načelima, provodi programe pomoći i zaštite tražitelja međunarodne zaštite i osoba pod međunarodnom i privremenom zaštitom te drugih migranata u potrebi u suradnji i uz potporu Ministarstva unutarnjih poslova (MUP) i Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR) te drugih nadležnih institucija i udruga civilnog društva. Djeluju u prihvatnom centru za tražitelje međunarodne zaštite 'Porin' ali i diljem Hrvatske.

Médecins du Monde (MdM)

www.facebook.com/MdMCroatia

genco.croatia@medecinsdumonde.be

MdM (Médecins du Monde) međunarodna je humanitarna organizacija koja pruža medicinsku skrb najugroženijem stanovništvu pogođenom ratom, prirodnim katastrofama, bolestima, glađu, siromaštvom i isključenošću te onima koji nemaju pristup zdravstvenoj skrbi.

AYS — Are You Syrious?

areyousyrious@gmail.com

Božidara Magovca 165, 10 000 Zagreb, Croatia
(popnite se po betonskim stepenicama na plato)

RADNO VRIJEME: PON/SRI/PET, 13–16H

AYS je nevladina organizacija koja podržava tražitelje azila, osobe pod međunarodnom i privremenom zaštitom. Volonteri AYS-a u Zagrebu pružaju humanitarnu pomoć u FREE SHOP-u - socijalnom dućanu u kojoj tražitelji azila i osobe pod međunarodnom i privremenom zaštitom mogu besplatno dobiti odjeću, obuću, sredstva za higijenu i kućanstvo. Uz Free shop, razvili su i samostalne programe integracije i tečajeve hrvatskog jezika za djecu i odrasle, te asistencije pri ostvarivanju prava kako bi im olakšali pristup obrazovanju, stanovanju, zdravstvenim uslugama poslu.

BORDERS: NONE

www.bordersnone.com/coders-without-borders

hello@bordersnone.com

Ulica Josipa Seissla 68, 10 000 Zagreb, Croatia

RADNO VRIJEME: PON–PET, 10–19H

Borders:none je organizacija iz Zagreba koja pomaže izbjeglicama u njihovoj integraciji i uključivanju u društvo u različitim aspektima: neformalno obrazovanje, zapošljavanje, organiziranje događaja i susreta s lokalnim društvom, tečajevi engleskog jezika itd. Osim raznih aktivnosti, imaju dva veća projekta. Jedan je škola kodiranja za izbjeglice u kojoj uče HTML, CSS i JavaScript, a drugi je mentorski program za mlade izbjeglice. Ovaj projekt povezuje izbjeglice s lokalnim ljudima iz društva koji im postaju mentori i podrška u suočavanju sa svakodnevnim problemima i ostvarenju ciljeva.

CMS — Centar za mirovne studije

www.cms.hr

cms@cms.hr

+385 91 330 0183 (besplatna pravna pomoć)

Kuća ljudskih prava, Selska cesta 112a, 10 000 Zagreb, Croatia

RADNO VRIJEME: PON–PET, 9–17H

CMS je organizacija civilnog društva koja se bavi različitim temama, među kojima su i migranti, osobe pod međunarodnom i privremenom zaštitom te prava tražitelja azila. Prioritet im je rad na zagovaranju, ali i pružanje besplatne pravne pomoći, potpore hrvatskom jeziku, podrške u pristupu uslugama poput obrazovanja, stanovanja, zapošljavanja i zdravlja te drugim integracijskim aktivnostima za migrante, osobe pod međunarodnom i privremenom zaštitom te tražitelje azila.

DPP — Društvo za psihološku pomoć

www.dpp.hr

spa@dpp.hr

Ulica kneza Mislava 11, 10 000 Zagreb, Croatia

Društvo za psihološku pomoć (DPP) je neprofitna, nevladina organizacija osnovana 1993. godine, prvenstveno kao odgovor na posljedice rata za dobrobit i mentalno zdravlje stanovništva. U svojim prvim godinama DPP je usmjeren na rad s ljudima u krizi u ratu i poratnom razdoblju te pružanje sveobuhvatne psihosocijalne pomoći u zajednici. S vremenom DPP proširuje svoje područje rada i uvodi inovativne psihosocijalne usluge u zajednicu te razvija treninge za profesionalce.

JRS — Isusovačka služba za izbjeglice (Jesuit Refugee Service)

hrv.jrs.net/hr

info@jrs.hr

+385 98 979 2298

Maksimirska cesta 286, 10040 Zagreb, Croatia

RADNO VRIJEME: PON–PET, 08:00–16:00

Isusovačka služba za izbjeglice (JRS) međunarodna je katolička humanitarna organizacija, prisutna u više od 50 zemalja svijeta, dok u Hrvatskoj djeluje od vremena Domovinskog rata. Misija Isusovačke službe za izbjeglice (JRS) je pratiti, služiti i zagovarati prava izbjeglica i svih prisilno raseljenih osoba. U Centru za integraciju izbjeglica SOL tim JRS-a pruža podršku izbjeglicama u obliku tečajeva hrvatskog jezika, međukulturalne razmjene, integracije i pravne podrške.

RCT — Rehabilitacijski centar za stres i traumu Zagreb

www.rctzg.hr

info@rctzg.hr

+385 1 4641 342

Kvaternikov trg 12, 10 000 Zagreb, Croatia

Rehabilitacijski centar za stres i traumu (RCT) je neovisna, neprofitna organizacija civilnog društva koja pruža stručnu psihološku podršku i podršku u socijalnom uključivanju osobama sa smanjenim mogućnostima i mogućnostima. Pružamo usluge psihosocijalnog savjetovanja i podrške s ciljem osnaživanja osoba ograničenih mogućnosti i prilika za ostvarenje vlastitih potencijala. U zajednicama s manje mogućnosti razvijamo socijalne usluge i zalažemo se za poboljšanje njihove dostupnosti i kvalitete. Zalažemo se za unapređenje politika u području socijalne uključenosti i pružanja socijalnih usluga.

Vodič za državljane trećih zemalja – Pristup zdravstvu u Hrvatskoj

IZDAVAČ:

Centar za mirovne studije

www.cms.hr

www.facebook.com/CentarzaMirovneStudije

www.instagram.com/cmszagreb/

UREDNICI:

Antonija Potočki, Luka Kos

LEKTURA:

Karla Kostadinovski

PRIPREMA ZA TISAK:

Radnja, Antonio Karača

Zagreb, listopad 2023.

Ova brošura je dio projekta 'Pristup uslugama, razmjena pristupa i praksi' (Accessing services, Sharing Approaches and Practices, ASAP) koji financira Fond Europske unije za azil, migracije i integraciju. Sadržaj ove brošure predstavlja stavove autora te je isti njihova isključiva odgovornost. Europska komisija ne prihvaća nikakvu odgovornost za korištenje informacija koje ova brošura sadrži.

Projekt sufinancira Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske. Stajališta izražena u u ovoj brošuri isključiva su odgovornost Centra za mirovne studije i ne odražavaju nužno stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.



Funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge



Za pristup ovoj brošuri u elektronskom obliku skenirajte QR kod ili posjetite našu web stranicu www.cms.hr

