

ZDRAVSTVENA ZAŠTITA U HRVATSKOJ:

Priručnik za tražitelje/ice azila i osobe pod međunarodnom zaštitom



“Zdravlje je najveća vrijednost i briga svih nas!”

SADRŽAJ

1. Uvod
2. Osnovne informacije o zdravstvenom sustavu u Hrvatskoj
3. Prava na zdravstvenu zaštitu
 - 3.1. Tražitelji/ce azila (međunarodne zaštite)
 - 3.2. Osobe kojima je odobren azil (međunarodna zaštita)
 - 3.3. Gdje možete podnijeti prigovor
4. Kako pristupiti zdravstvenim uslugama
 - 4.1. Kako se upisati kod liječnika/ice opće prakse, ginekologa/inje ili stomatologa/inje?
 - 4.2. Kada i kako posjetiti hitnu pomoć?
 - 4.3. Kako doći do hitne pomoći
 - 4.4. Upućivanje na specijaliste
 - 4.5. Lijekovi i recepti
 - 4.6. Doznake
5. Zdravstveni radnici/ce i stručnjaci/kinje u području zdravstvene skrbi
6. Mentalno zdravlje
7. Ginekološka skrb i reproduktivno zdravlje
8. Praktične informacije
9. Kome se obratiti za pomoć
10. Česta pitanja (faq)
11. Dodaci



1. UVOD

Cilj priručnika je pružiti jasne, pristupačne i praktične informacije o zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske, kako bi se osobama koje traže azil i osobama kojima je odobrena međunarodna zaštita olakšao pristup zdravstvenoj skrbi i snalaženje u sustavu.

Priručnik je namijenjen **tražiteljima/cama azila, te osobama pod međunarodnom zaštitom** koje se susreću s izazovima poput jezičnih barijera, nepoznavanja svojih prava i administrativnih procedura u području zdravstvene zaštite.



2. OSNOVNE INFORMACIJE O ZDRAVSTVENOM SUSTAVU U HRVATSKOJ

Zdravstveni sustav u Hrvatskoj podijeljen je na tri razine:

1. **Primarna zdravstvena zaštita** je vaš prvi kontakt sa zdravstvenim sustavom. To je prva razina skrbi koja se koristi kad ste bolesni, trebate redovni pregled ili vas je potrebno uputiti na liječnika/icu specijalista. Primarna zdravstvena zaštita uključuje:

- liječnika/icu opće prakse (za odrasle),
- pedijatra/icu (liječnika za djecu),
- ginekologa/inju (za žene),
- stomatologa/inju (zubara/icu),
- patронаžne sestre (koje posjećuju pacijente kod kuće, npr. trudnice, novorođenčad, starije osobe),
- osnovne laboratorijske pretrage (poput vađenja krvi ili analize urina),
- hitnu medicinsku pomoć.

2. **Sekundarna zdravstvena zaštita** uključuje specijaliste i bolnice. Ako je potrebno dodatno liječenje, vaš liječnik/ica opće prakse vas upućuje specijalistu koji/a će vas detaljnije pregledati. Neki od primjera specijalista su:

- kardiolog/inja (za srce),
- dermatolog/inja (za kožu),
- ortoped/kinja (za kosti i zglobove),
- oftalmolog/inja (za oči),
- otorinolaringolog/inja / ORL (za uho, nos i grlo) i drugi.



3. **Tercijarna zdravstvena zaštita** obuhvaća najsloženije liječenje, kao što su teške operacije, liječenje karcinoma, rijetkih bolesti i sl. Obavljaju se u općim bolnicama i kliničkim bolničkim centrima (KBC), uz posebno obučene liječnike/ice i naprednu opremu.

Ako imate prijavljeno prebivalište u Hrvatskoj, morate imati **obvezno zdravstveno osiguranje** koje provodi HZZO - Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje.

HZZO pokriva najvažnije i hitne zdravstvene usluge:

- pregled kod liječnika/ice opće prakse,
- hitnu pomoć
- većinu osnovnih lijekova.

Ne pokriva u cijelosti sve troškove - za neke usluge i lijekove morate dodatno platiti (tzv. participacija).

Dostupno je i **dopunsko zdravstveno osiguranje** - dobrovoljno osiguranje koje pokriva troškove participacije koje biste inače morali platiti iz vlastitog džepa (npr. za preglede, neke lijekove ili boravak u bolnici). Možete ga ugovoriti ako ste zaposleni i plaćate ga samostalno 7 - 13 eura mjesečno i možete ga ugovoriti kod HZZO-a ili kod privatnih osiguravatelja (npr. Allianz, Wiener, Croatia osiguranje i sl.).

Npr., ako nemate dopunsko osiguranje, participaciju plaćate:

- 1,32 eura pregled kod liječnika/ice opće prakse, ginekologa/ice ili stomatologa/inje
- 4,41 eura pregledi kod specijalista i manji zahvati koji ne zahtijevaju boravak u bolnici preko noći
- 8,83 eura za dijagnostičke pretrage (npr. UZV, EKG, MR i slično),
- 17,77 eura za dan bolničkog liječenja



Dopunsko osiguranje je važno za osobe koje imaju kronične bolesti, češće posjećuju liječnike/ice ili mogu završiti u bolnici (trošak se višestruko isplati).

Više informacija možete pronaći na <https://dzo.hzzo.hr/> ili na web stranicama privatnih osiguravatelja.

SAVJET: Kod kupnje lijeka ili dogovora pregleda pitajte unaprijed pokrivaju li HZZO i vaše dopunsko osiguranje trošak — kako ne bi bilo iznenađenja na blagajni ili u ljekarni.

U Hrvatskoj, uz javni zdravstveni sustav, postoji i privatni zdravstveni sektor - ne treba vam uputnica, ne čeka se dugo na pregled, ali sve plaćate sami.

Cijene se razlikuju ovisno o usluzi i ustanovi, no u prosjeku:

- Pregled kod specijalista (npr. ginekolog/inja, dermatolog/inja): 40 – 100 €
- UZV (ultrazvuk): 40 – 80 €
- MR (magnetna rezonanca): 150 – 300 €
- Laboratorijski nalazi (osnovni paket): 30 – 70 €

VAŽNO JE ZNATI: U javnom sustavu liste čekanja mogu biti dugačke (i po nekoliko mjeseci) - uzrok su nedostatak liječnika/ica, opreme i loša organizacija.

HZZO (Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje) je državna ustanova koja organizira i prati javni zdravstveni sustav u Hrvatskoj. Brine o tome kako se zdravstvena zaštita pruža osobama koje žive u Hrvatskoj, uključujući posjete liječnicima, liječenje u bolnicama i izdavanje lijekova.



3. PRAVA NA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU

3.1. TRAŽITELJI/CE AZILA (MEĐUNARODNE ZAŠTITE)

- Nezaposleni tražitelji azila

Svim zdravstvenim uslugama pristupate unutar Prihvatilišta (Porin u Zagrebu i Kutina), gdje su dostupni liječnici/ce organizacije Médecins du Monde i Hrvatski Crveni križ. U najkraćem mogućem roku (unutar prvih 5 dana) od dolaska u Prihvatilište ćete obaviti osnovni liječnički pregled uz podršku prevoditelja/ice. Imate pravo na hitnu medicinsku pomoć i nužno liječenje, prema odluci liječnika/ice.

- Zaposleni tražitelji azila

Ako se zaposlite, vaš poslodavac vas mora prijaviti u sustav Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO) u roku od 8 dana od početka rada. Kada vas prijavi, dobit ćete MBO i zdravstvenu iskaznicu (plastičnu plavu karticu). Time postajete osiguranik/ica u hrvatskom zdravstvenom sustavu i imate pravo na sve usluge kao i svi drugi osigurani građani/ke. Morate sami odabrati svog liječnika/icu opće prakse, ginekologa/inju ili stomatologa/inju.

U slučaju gubitka posla kao tražitelj/ica međunarodne zaštite gubite status osiguranika/ice i trebate se ponovno javiti osoblju Médecins du Monde-a u Prihvatilištu kako bi zadržali kontinuitet skrbi, pogotovo ako koristite lijekove.

3.2. OSOBE KOJIMA JE ODOBREN AZIL (MEĐUNARODNA ZAŠTITA)

Ako vam je odobren azil ili supsidijarna zaštita, **imate pravo na zdravstvenu zaštitu** u opsegu kao i osiguranici HZZO-a. Dok se ne zaposlite, svoja prava ostvarujete temeljem rješenja o odobrenoj zaštiti i dozvole boravka koju ste dobili od MUP-a. Te dokumente pokazujete prilikom odlaska liječniku/ici. Zdravstvenu uslugu vam moraju pružiti, a račun za uslugu liječnik/ica šalje Ministarstvu zdravstva.

Ako se zaposlite, poslodavac vas mora prijaviti u HZZO. Tada dobivate MBO i zdravstvenu iskaznicu i time sve zdravstvene usluge ostvarujete malo jednostavnije.



PRAVA/SKUPINA	TRAŽITELJI/ICE AZILA	OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM	RANJIVE SKUPINE*
Hitna medicinska pomoć	✓	✓	✓
Osnovna zdravstvena skrb	x	✓	✓
Specijalistička liječnička pomoć	x	✓	✓
Psihološko savjetovanje i terapija	x	✓	✓
Dijagnostičke pretrage	x	✓	✓
Lijekovi	x	✓	✓
Zdravstveni pregled (u roku 7 dana)	✓	✓	✓
Zdravstvena zaštita na teret proračuna	x	✓	✓

OBJAŠNJENJE:

✓ - imaju pravo

x - specijalistička pomoć, psihološka podrška i posebna prava za ranjive skupine osiguravaju se prema procjeni i potrebama, najčešće ako su smješteni u prihvatilištima.

*- Ranjive skupine su osobe koje zbog svojih okolnosti trebaju posebnu zaštitu i prilagođenu zdravstvenu skrb kao što su djeca, trudnice, osobe s invaliditetom ili psihičkim smetnjama, starije i nemoćne osobe, žrtve nasilja, te osobe koje su posebno izložene rizicima, poput samohranih roditelja ili osoba lišenih poslovne sposobnosti.

U praksi se zna dogoditi da vas liječnik/ica odbije jer ne zna kako obaviti administrativni postupak. Ako se to dogodi, važno je znati da imate pravo podnijeti pritužbu različitim institucijama, ovisno o okolnostima. Prigovor treba biti jasan, sadržavati ključne podatke i ako je moguće, biti poslan putem e-maila kako bi postojao pisani trag.

GDJE MOŽETE PODNIJETI PRIGOVOR:

U praksi se zna dogoditi da vas liječnik/ica odbije jer ne zna kako obaviti administrativni postupak. Ako se to dogodi, važno je znati da imate pravo podnijeti pritužbu različitim institucijama, ovisno o okolnostima. Prigovor treba biti jasan, sadržavati ključne podatke i ako je moguće, biti poslan putem e-maila kako bi postojao pisani trag.

1. Zdravstvenoj ustanovi u kojoj vam je odbijena usluga

Ako je problem nastao u određenoj ustanovi (npr. Dom zdravlja), prvo se obratite ravnatelju ili odgovornoj osobi te ustanove (pronađite kontakt na web stranici ustanove)

2. Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje (HZZO), info@hzzo.hr

Ako je riječ o pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja ili ako smatrate da vam je ono uskraćeno.

3. Pučkoj pravobraniteljici, info@ombudsman.hr

Neovisna institucija koja štiti prava građana i prima pritužbe na rad državnih tijela.

4. Ministarstvu zdravstva, pitajtenas@miz.hr

Tijelo odgovorno za upravljanje zdravstvenim sustavom u Hrvatskoj.

Prijedlog sadržaja prijave:

- Datum podnošenja prijave
- Ime i prezime osobe koja podnosi prijavu
- Ime i prezime liječnika/zdravstvenog radnika
- Naziv i adresa zdravstvene ustanove
- Datum i vrijeme kada se situacija dogodila
- Što se dogodilo? (opisan tijek događaja)
- Koji su razlozi odbijanja navedeni?



NAPOMENA:

Na kraju ovog priručnika nalazi se i uputa za liječnike sa šiframa koje trebaju koristiti prilikom upisa tražitelja azila i osoba pod međunarodnom zaštitom - to može pomoći ako naiđete na administrativne prepreke.

4. KAKO PRISTUPITI ZDRAVSTVENIM USLUGAMA

4.1. Kako se upisati kod liječnika/ice opće prakse, ginekologa/ice ili stomatologa/ice?

1. Pronađite liječnika/cu koji prima nove pacijente.

Koristite ovu tražilicu: <https://e-usluge.hzzo.hr/trazilicaugovorapzz/>

Unesite **grad** i odaberite **vrstu liječnika/ce** (npr. liječnik/ica opće prakse) - tražilica će vam izbaciti listu liječnika/ica na tom području. S desne strane je bojama označena raspoloživost - birajte one sa **zelenom** i **bijelom oznakom** i po mogućnosti iz **Doma zdravlja** (stupac TIP u tablici tražilice).

Cijeli postupak je detaljno objašnjen na ovom videu, s prijevodima na više jezika:

[https://www.youtube.com/watch?](https://www.youtube.com/watch?v=Sp7U8YGkSOI&list=PLVnAmHV3lGBxyovU8NWlXWrE1i6hCAR0t&index=6)

[v=Sp7U8YGkSOI&list=PLVnAmHV3lGBxyovU8NWlXWrE1i6hCAR0t&index=6](https://www.youtube.com/watch?v=Sp7U8YGkSOI&list=PLVnAmHV3lGBxyovU8NWlXWrE1i6hCAR0t&index=6)

2. Potražite kontakt liječnika/ice kojeg ste odabrali

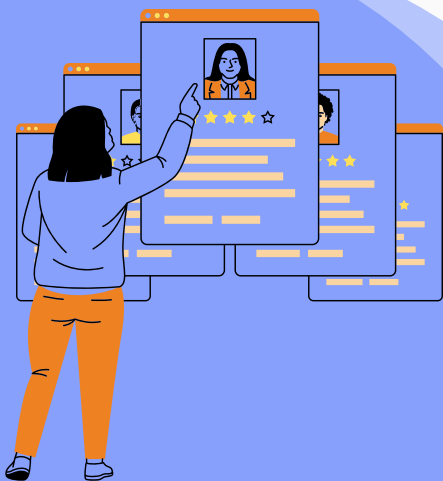
Pošaljite e-mail i zatražite informacije i termin za upis.

Na upisu ćete potpisati obrazac i od tada imate pravo dolaziti na preglede, dobivati recepte, uputnice, bolovanje i ostalo. Obavezno ponesite sa sobom zdravstvenu iskaznicu (ako ju imate) ili dozvolu boravka i ostale dokumente.

3. Informirajte se o naručivanju za buduće preglede

Za preglede se morate naručiti (dogovoriti datum i vrijeme pregleda). Obično se naručuje pozivom na broj ordinacije, e-mailom ili preko aplikacije - pitajte svog liječnika/icu. Za hitne slučajeve možete doći bez narudžbe, ali možda ćete morati čekati red.

NAPOMENA: Postupak je isti i kada se želite upisati kod stomatologa/inje i ginekologa/inje.



4.2. Kada i kako posjetiti hitnu pomoć?

Idite na hitnu samo u ozbiljnim i hitnim situacijama:

- imate jake i iznenadne bolove,
- teške ozljede (prijelome, duboke rane),
- visoku temperaturu praćenu jakim simptomima,
- probleme s disanjem ili alergijske reakcije,
- gubitak svijesti ili epileptične napade i slično.



4.3. Kako doći do hitne pomoći:

Ako ste u mogućnosti, dođite osobno u najbližu hitnu službu u bolnici.

Ako ne možete sami doći, nazovite jedinstveni hitni broj **+385 112** i zatražite pomoć.

4.4. Upućivanje na specijaliste

Ako liječnik/ica opće prakse ili ginekolog/inja procijeni da trebate pregled kod specijalista/ice, dobit ćete **e-uputnicu** (elektronički dokument koji liječnik/ica šalje izravno u bolnicu). U nekim slučajevima liječnik/ica može izdati papirnatu uputnicu koju nosite sa sobom na dan pregleda kod specijalista/ice.

Bez uputnice ne možete obaviti specijalistički pregled (osim ako sami ne plaćate).

Kod specijaliste ne idete odmah, nego se morate **naručiti** - liječnik/ica opće prakse vas može naručiti na pregled (u tom slučaju vi ne morate ništa više raditi), a za neke preglede se morate sami naručiti.

Ako se sami naručujete:

- Pošaljite e-mail u centar za naručivanje bolnice u kojoj ćete obaviti pregled (pronađite info na službenim web stranicama bolnice ili u Google upišite "naručivanje" + naziv bolnice).
- U e-mailu napišite da želite termin za pregled, naziv pregleda, broj e-uputnice (ili napišite da je poslana u sustav ako ne znate broj), svoj MBO, ime i prezime.
- Dobit ćete povratni e-mail s terminom i detaljima pregleda.
- Na dan pregleda ponesite: zdravstvenu iskaznicu ili dozvolu boravka i potvrdu o narudžbi (ili podatke iz e-maila s terminom).

4.5. Lijekovi i recepti

Liječnik/ica opće prakse šalje direktno u ljekarnu (preko **e-recepta**) - vi ih samo trebate podići.

U ljekarni recite da imate za podići lijek, te priložite zdravstvenu iskaznicu (ako ju imate) ili dozvolu boravka. Farmaceut/kinja (osoba koja radi u ljekarni) će u sustavu pronaći vaš recept i dati vam lijek.

Neki lijekovi su besplatni (ako su na osnovnoj listi HZZO-a), a za neke ćete možda platiti mali dio cijene (participacija). Pomoću ove tražilice za lijekove možete odmah vidjeti status lijeka i koliko participacije (ako postoji) morate platiti: <https://hzzo.hr/trazilica-za-lijekove>



SAVJET: Za blage simptome (glavobolja, bolovi, prehlada) možete kupiti neke lijekove bez recepta u ljekarni (npr. paracetamol, ibuprofen, sirup za kašalj i sl).

4.6. Doznake

Ako ste **zaposleni** i razbolite se, liječnik/ica opće prakse može vam otvoriti **bolovanje** - ne morate ići na posao dok se ne oporavite.

Imate pravo na naknadu za vrijeme kada ne možete raditi zbog bolesti - liječnik/ica opće prakse vam otvara bolovanje i unosi podatke o bolovanju u elektronički sustav HZZO-a (to se zove doznaka). Može izdati papir ako vas poslodavac traži.

Prvih 42 dana bolovanja - naknadu isplaćuje vaš poslodavac.

Nakon 42 dana - naknadu isplaćuje HZZO, ali samo ako je bolovanje opravdano i redovno ažurirano.

Ako **niste zaposleni**, nemate pravo na naknadu, ali vam liječnik/ica može izdati potvrdu da ste bolesni, koju možete koristiti npr. za školu, ustanovu ili centar za socijalnu skrb.



VAŽNO: Morate se javiti svom liječniku/ici **odmah** kada se razbolite, jer se bolovanje ne može otvoriti za dane unatrag.

5. ZDRAVSTVENI RADNICI/CE I STRUČNJACI/KINJE U PODRUČJU ZDRAVSTVENE SKRBI

Liječnik/ica opće prakse - liječnik/ca koji pruža sveobuhvatnu zdravstvenu skrb odraslim osobama. Bavi se dijagnostikom i liječenjem bolesti, prevencijom zdravlja, cijepljenjem, praćenjem kroničnih bolesnika te upućivanjem specijalistima kada je potrebno.

Ginekolog/ica - liječnik/ica specijalist/ica za zdravlje ženskog reproduktivnog sustava. Pruža preventivne preglede, dijagnosticira i liječi bolesti reproduktivnih organa, prati trudnoću, pruža savjete o kontracepciji i vodi brigu o zdravlju žena kroz sve životne faze.

Stomatolog/inja (zubar/ica) - liječnik/ica specijalist/ica za zdravlje zuba, desni i usne šupljine. Pruža preventivne preglede, liječi karijes i bolesti desni, izrađuje plombe, krunice i proteze, te se bavi estetskom i ortodontskom stomatologijom.

Pedijatar/ica - liječnik/ca koji pruža zdravstvenu zaštitu za dojenčad, malu i predškolsku. Pregledava bebe, djecu i tinejdžere kad su bolesni, cijepi djecu, daje savjete roditeljima kako brinuti o djetetu, provjerava rast i razvoj djeteta.

Psihijatar/ica - liječnici koji su se, nakon završenog medicinskog fakulteta, specijalizirali za psihijatriju. To je grana medicine koja se bavi proučavanjem, dijagnozom i liječenjem psihičkih bolesti i teškoća. Osim dijagnosticiranja, psihijatar je ovlašten propisivati lijekove i provoditi i predlagati medicinske tretmane te pratiti tijek liječenja.

Psiholog/inja - stručnjak/inja koja je završila studij psihologije i bavi se prevencijom, psihološkom procjenom, savjetovanjem, profesionalnim usmjeravanjem i razvojem. Primarno se bavi psihološkim procjenama, testiranjem, savjetovanjem, edukacijom i primjenom psiholoških spoznaja u svrhu poboljšanja mentalnog zdravlja i funkcioniranja.

Medicinska sestra/ medicinski tehničar - zdravstveni radnik koji skrbi o pacijentima, pruža njegu i pomaže u liječenju. Obavlja zdravstvenu njegu, asistira liječnicima/cama, daje injekcije i infuzije, previja rane, educira pacijente i pruža emocionalnu podršku.

6. MENTALNO ZDRAVLJE

Podrška mentalnom zdravlju unutar Prihvatišta za tražitelje/ice međunarodne zaštite

U slučaju da uzimate neke od lijekova, imate raniji nalaz vezano uz mentalno zdravlje ili osjećate da je ono narušeno, svakako to podijelite s liječnikom/com.

Médecins du Monde (MdM) i Hrvatski Crveni križ (HCK), dvije nevladine organizacije koje djeluju u prihvatilištima, imaju zaposlene **psihologe/inje koji su vam na raspolaganju**.



Dodatno, liječnik/ca može već pri prvom pregledu sugerirati razgovor s psihologom/injom ili specijalistom/icom psihijatrije ako primijeti da se osjećate loše ili vi to zatražite.

Dva/ije **specijalista/ice psihijatrije Médecins du Monde-a** posjećuju prihvatilište u Zagrebu jednom tjedno i ne čeka se dugo za termin. Redovito se održavaju **radionice** o prevenciji bolesti, mentalnom zdravlju i sličnim temama te **tjedna druženja** za žene uz kreativne aktivnosti u prihvatilištu u Zagrebu. Ako se osjetite preplavljeno, bespomoćno i da teško vidite izlaz iz trenutne situacije, odmah se obratite osoblju Médecins du Monde ili Hrvatskog Crvenog križa i/ili recepciji Prihvatišta. Osoblje može koordinirati hitnu pomoć, uključujući i hospitalizaciju ako je mentalno zdravlje narušeno, te osigurati prevoditelja.

Podrška mentalnom zdravlju u sustavu primarne zdravstvene zaštite

Vaš liječnik/ica opće prakse vas može uputiti psihologu/inji ili psihijatru/ici u dom zdravlja ili na neki od specijaliziranih kliničko-bolničkih centara. Regionalni zavodi za javno zdravstvo imaju mrežu savjetovališta u okviru kojih su dostupni psiholozi/inje i psihijatri/ce. Za pristup uslugama **nije potrebna zdravstvena iskaznica niti uputnica**.

Kontakt: savjetovalista@hzjz.hr, web stranica: <https://www.hzjz.hr/sluzba-promicanje-zdravlja/savjetovalista/>

U slučaju hitnosti i krize možete se obratiti Centru za krizna stanja i prevenciju suicida KBC Zagreb na 01 2376 470, svaki dan 0-24 ili nazvati hitnu medicinsku službu na 194.

Izdavanje lijekova za mentalno zdravlje

Svakako se **savjetujte sa svojim liječnikom/com** oko uzimanja i prekida terapije.

Ne prekidajte liječenje samoinicijativno jer može doći do pogoršanja stanja, simptoma ustezanja i kriznih stanja. Čak i u slučaju da odlučite prekinuti s terapijom, on/a će vas savjetovati kako sigurno i postupno smanjivati dozu.

Provjerite sa svojim liječnikom/com trebate li nastaviti uzimati lijek nakon što završite kutiju lijeka koja vam je izdana te na koji način preuzimate novu kutiju lijeka ukoliko ga trebate nastaviti uzimati.

Ako lijek ulazi u posebnu kategoriju koja zahtijeva plaćanje, obratite se osoblju MdM-a.



Pedijatrijska skrb za mentalno zdravlje

Za obitelji s djecom smještene u prihvatne centre zdravstveno osoblje Médecins du Monde upućuje na specijalistički pregled i koordinira skrb s domovima zdravlja ili kliničko bolničkim centrima. Dodatno, školska djeca su u praćenju i sistematskim pregledima u sustavu **Službe za školsku i adolescentnu medicinu** koji također mogu uputiti na specijalistički pregled. Maloljetnici bez pratnje su smješteni u Centar Dugave, gdje pedijatri/ce vode redovite preglede, a škole mogu uputiti i na liječnike/ce školske medicine prema potrebi.

Dodatne usluge:

Centar za zdravlje mladih pruža usluge bez uputnice, na inicijativu roditelja, te na preporuku škole ili liječnika. Web stranica: <https://www.czm.hr/>.

Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba koja pruža pomoć djeci s različitim traumatskim iskustvima uz uputnicu liječnika/ice opće prakse.

Web stranica: <https://poliklinika-djeca.hr/>.

Psihijatrijska bolnica za djecu i mladež s hitnom ambulantom koja radi 24 sata. Redovita skrb i specijalistički pregledi u bolnici su dostupni uz liječničku uputnicu.

Web stranica: <https://djecja-psihijatrija.hr/>

Listu dodatnih kontakata za podršku mentalnom zdravlju pogledajte na kraju priručnika.

7. GINEKOLOŠKA SKRB I REPRODUKTIVNO ZDRAVLJE

Tražitelji/ce azila **imaju pravo na prenatalnu skrb** (zdravstvena skrb u trudnoći) u Prihvatištu za tražitelje azila Porin. S obzirom na to da prema Zakonu imaju pravo na hitnu medicinsku skrb, one imaju pravo i na besplatan porođaj.

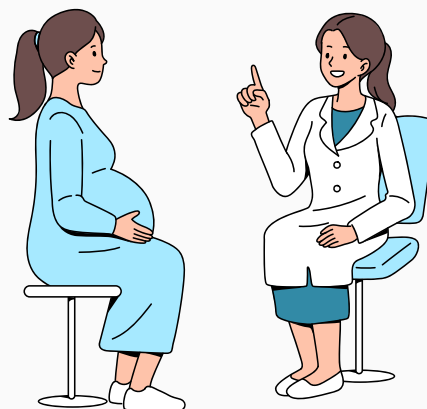
Ako vam je odobren azil ili imate zaposlenje, tada imate pravo na potpunu zdravstvenu zaštitu koju obavlja vaš izabrani ginekolog/inja u najbližem domu zdravlja ili ordinaciji.

Ginekolog/inja će vam objasniti sve vezano za porod - gdje i kako će se porod odvijati, kako izgleda prijem u bolnicu, što možete očekivati i kako izgleda oporavak nakon poroda.

Ako vam nešto nije jasno ili vas brine - **slobodno pitajte liječnika/icu.**

Prema Programu mjera zdravstvene zaštite Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo u Republici Hrvatskoj vrši se stručan nadzor nad trudnoćom koji uključuje 10 kliničkih pregleda i 3-4 ultrazvučna pregleda.

Prvi pregled kod ginekologa/nje potrebno je napraviti što ranije nakon potvrde trudnoće, svakako do 8. tjedna trudnoće. Trudnice koje ne rode do navršenih 41 tjedana trudnoće pregledavaju se svaki dan do porođaja.



U Hrvatskoj postoje i **doule** - educirane osobe koje pružaju emocionalnu, fizičku i informativnu podršku trudnicama prije, tijekom i nakon poroda. Ne obavljaju medicinske zahvate, već su stalna podrška ženi i njezinoj obitelji. Doulu možete angažirati u bilo kojem trenutku tijekom trudnoće, ovisno o vrsti podrške koju trebate.

Napomena: Usluge doula se naplaćuju, ali dostupne su i besplatne radionice na engleskom jeziku (za majke i očeve).

Više informacija: <https://doula.hr/postani-doula/program-udruge/ljudska-prava-u-porodu/>

Savjeti za rodilište:

Torbu za rodilište pripremite oko **37. tjedna trudnoće** (ranije ako je trudnoća rizična). Provjerite što zahtijeva vaše rodilište. Ne nosite previše stvari jer su ormarići u bolicama mali.

U torbi za porod je potrebno:

ZA MAMU:

- Plan poroda (pisani dokument koji daje informacije o tome koje su vaše vrijednosti i želje za porođaj, te o tome kakvu podršku i pomoć želite od onih koji skrbe o vama), zdravstvena iskaznica, trudnička knjižica (svojevrsan dokument koji sadrži sve važne podatke o tijeku trudnoće od njenog početka koju bi trudnica uvijek trebala imati sa sobom)
- Osobne stvari za higijenu (četkica za zube, pasta za zube, dezodorans, balzam za usne, krema za ruke, češalj, ručnici, WC papir...)
- Spavačica sa gumbima, kućni ogrtač, papuče, čarape
- Udobna odjeća za dojenje
- Higijenski ulošci
- Grudnjak za dojenje
- Hrana i piće (voda, keksi, bomboni)
- Mobitel i punjač

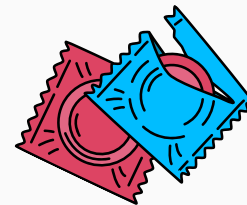


ZA BEBU:

- Pelene za novorođenčad, tetra pelene (tetra pelene su tanke, višekratne pamučne krpice koje se koriste za presvlačenje i njegu beba)
- Vlažne maramice
- Krema za pelensko područje
- Sterilne gaze
- Odjeća za bebu (idealno: bodi, jednodijelno odijelo i kapica)
- Ako je potrebna, topla deka

ZA IZLAZAK IZ RODILIŠTA:

- Udobna odjeća za majku i bebu
- **Autosjedalica koja je obavezna**
- (za više informacija: <https://www.roda.hr/portal/djeca/djeca-u-prometu/sto-znaci-pravilno-koristenje-autosjedalice.html>)



Kontracepcija i planiranje obitelji

Kondomi su najraširenija metoda kontracepcije u Hrvatskoj. Mogu se kupiti u gotovo svakom dućanu u Hrvatskoj. Na zahtjev, u Prihvatilištu za tražitelje azila Porin kondomi se mogu dobiti od osoblja Médecins De Monde. Također ih možete besplatno dobiti u udruzi Are You Syrious (Ulica Božidara Magovca 165) i Hrvatskoj udruzi za borbu protiv HIV-a i virusnog hepatitisa (HUHIV), Ulica kneza Domagoja 10.

Osim kondoma, kao metoda kontracepcije mogu se koristiti **kontracepcijske pilule i spirala**.

Za obje metode potreban/a je ginekolog/inja koji/a daje recept za pilule, odnosno umeće spiralu. Cijena kontracepcijskih pilula kreće se između 5 i 10 eura mjesečno, dok cijena spirale iznosi oko 200 eura i, jelotvornost joj je do pet godina.

Prevenција i liječenje spolno prenosivih bolesti

Najučinkovitiji način zaštite od spolno prenosivih bolesti jest suzdržavanje od spolnog odnosa, međutim ako apstinencija nije opcija, pravilna upotreba kondoma pri svakom spolnom odnosu učinkovito štiti od spolno prenosivih bolesti.

Za osobe od 15. do 25. godina može se obaviti **besplatno cijepljenje protiv HPV-a** (humani papiloma virus). Cijepiti se, bez uputnice i besplatno, može u:

- Centru za zdravlje mladih (Ul. Vjekoslava Heinzela 62a)
- Nastavnom zavodu za javno zdravstvo Andrija Štampar (Mirogojska 16).

Testiranje na spolno prenosive bolesti može se odraditi u nekoliko centara u Zagrebu. Na [stranici HuHiva](#) mogu se pronaći točne adrese institucija u kojima se vrše testiranja na različite spolne bolesti.

Pravo na abortus / kome se obratiti

Pobačaj u Hrvatskoj je legalan do isteka dvanaestog tjedna trudnoće (rani prekid trudnoće). Postoje dvije vrste izazvanog pobačaja: **kirurški pobačaj** i **medikamentozni pobačaj**. Do devetog tjedna trudnoće vrši se tzv. medikamentozni pobačaj, a nakon toga kirurški pobačaj.

Ako pretpostavljate da ste trudni, dovoljan je pozitivan kućni test za trudnoću. Nije potrebno ići na prvi pregled kod izabranog ginekologa/nje, niti je potrebna uputnica za pobačaj zato što se zahvat plaća. Cijena medikamentoznog pobačaja iznosi oko 300 eura.

Lokacije za kirurški prekid

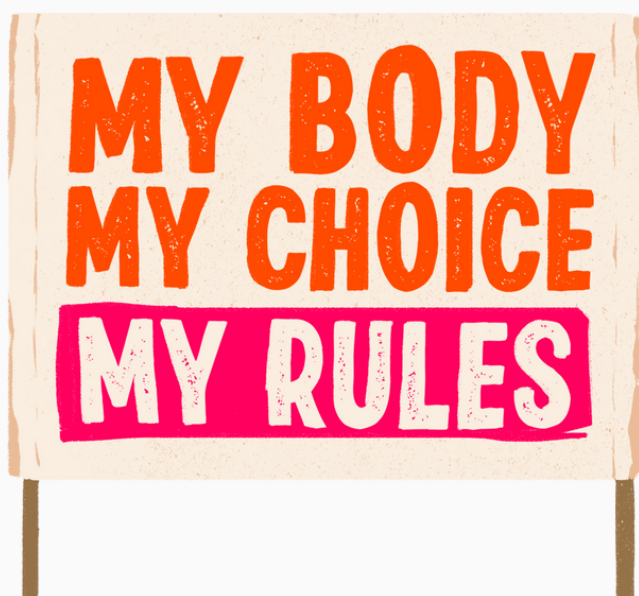
- Zagreb: KB Merkur (sanacija), KBC Vinogradska, Poliklinika Podobnik
- Ostalo: OB Pula, Zadar, Šibenik, Split, Zabok, Čakovec, Gospić, Sisak

Lokacije za medikamentozni prekid

- Zagreb: KBC Petrova, KB Sv. Duh, Vinogradska, klinika Podobnik
- Ostalo: KBC Rijeka, OB Sisak, Pula, Split, Dubrovnik, Karlovac

Prekid nije moguć u: Našice, Nova Gradiška, Knin

Više informacija o pobačaju možete pronaći na stranicama udruge Hrabra sestra.



8. PRAKTIČNE INFORMACIJE

Zdravstvena iskaznica je plastična kartica koju izdaje HZZO i na kojoj su navedeni vaši osnovni podaci i MBO. Ta iskaznica dokazuje da ste osigurani i omogućuje vam pristup zdravstvenim uslugama u Hrvatskoj - kod liječnika, na preglede, u bolnicu, da preuzmete lijek u ljekarni i dr.

ogledni primjeri



Iskaznica za dopunsko osiguranje potvrđuje da imate dopunsko zdravstveno osiguranje. Osobe koje sklope ugovor o dopunskom osiguranju sa HZZO-om dobivaju narančastu iskaznicu, dok osobe koje sklapaju ugovor sa privatnim osiguravateljima obično dobiju iskaznicu u digitalnom obliku (preko aplikacije na mobitelu).

ogledni primjer



E-GRAĐANI I PORTAL ZDRAVLJA

E-Građani je internetska stranica koja omogućuje pristup mnogim javnim ustanovama (zdravstvo, škola, socijalna prava, porezi i sl.) bez vašeg odlaska u ured. Portal zdravlja je poseban dio unutar e-Građana koji prikazuje samo zdravstvene informacije (recepti, uputnice, nalazi, termini zakazanih pregleda i sl.).

Da biste koristili e-Građane, potrebni su vam OIB i vjerodajnica (vaš "ključ" za ulazak u sustav) - najčešće je to m-token iz vaše mobilne aplikacije od banke ili certifikat iz FINE ako nemate banku (morate osobno otići na FINU, pripremiti OIB i dozvolu boravka, te zatražiti vjerodajnicu za e-građane i tamo ćete dobiti potrebne podatke).

Idite na **<https://gov.hr/>** i na vrhu desno kliknite "PRIJAVA", te odaberite vjerodajnicu s kojom se želite prijaviti.

Cijeli postupak prijave je detaljno objašnjen na ovom videu, s prijevodom na više jezika:
<https://www.youtube.com/watch?v=1NCU1hSrouE&list=PLVnAmHV3lGBxyovU8NWIXWrE1i6hCAR0t&index=2>

NAPOMENA:

Portal zdravlja mogu pristupiti samo osobe koje imaju MBO i prijavljene su u HZZO.

9. KOME SE OBRATITI ZA POMOĆ

Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP)

Odgovorni su za upravne postupke vezane uz azil i zaštitu

<https://mup.gov.hr/>

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)

Informacije o pravima na zdravstvenu zaštitu, MBO i osiguranje

Kontakt: info@hzzo.hr

www.hzzo.hr

Ministarstvo zdravstva

Nadležno za upravljanje sustavom zdravstvene zaštite [https://](https://zdravlje.gov.hr/)

zdravlje.gov.hr/



NEVLADINE I HUMANITARNE ORGANIZACIJE (na području Zagreba)

AYS — Are You Syrious?

Pomoć tražiteljima azila i migrantima, podrška integraciji i asistencija pri ostvarivanju prava.

areyousyrious@gmail.com

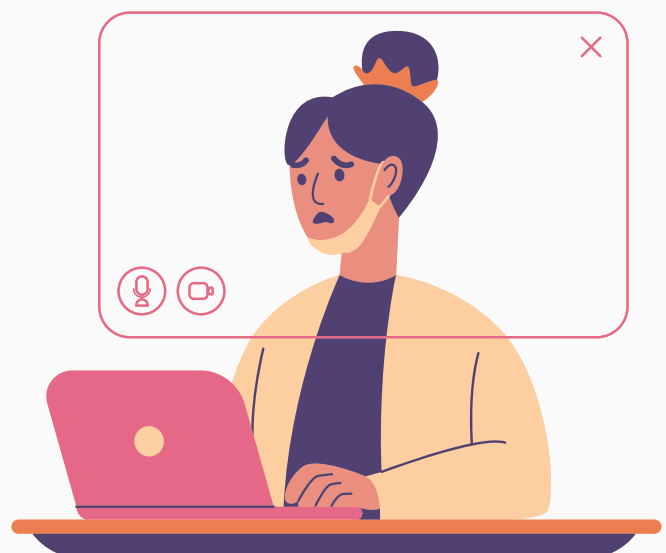
<https://www.areyousyrious.eu/>

Médecins du Monde (MdM)

Pružaju medicinsku pomoć, posebno ranjivim skupinama (trudnice, osobe s kroničnim bolestima, bez pristupa sustavu).

genco.croatia@medecinsdumonde.be

www.facebook.com/MdMCroatia



BORDERS: NONE

Pomaže izbjeglicama u integraciji kroz neformalno obrazovanje, zapošljavanje, tečajeve jezika i projekte poput škole kodiranja i mentorskog programa za mlade.

hello@bordersnone.com

www.bordersnone.com/coders-without-borders

CMS — Centar za mirovne studije

Pruža besplatnu pravnu pomoć, jezičnu podršku te pomoć u pristupu obrazovanju, zapošljavanju, stanovanju i zdravstvu.

cms@cms.hr

www.cms.hr

JRS — Isusovačka služba za izbjeglice

(Jesuit Refugee Service)

Pruža pravnu, psihosocijalnu i logističku pomoć tražiteljima azila i osobama pod međunarodnom zaštitom.

info@jrs.hr

hrv.jrs.net/hr

RCT — Rehabilitacijski centar za stres

i traumom Zagreb

Psihološka podrška i savjetovanje za osobe sa stresom i traumom

info@rctzg.hr

www.rctzg.hr



Dodatni kontakti za pravnu pomoć:

Centar za mirovne studije, kontakti: legal@cms.hr, <https://www.cms.hr/>

Pravna klinika Sveučilišta u Zagrebu, kontakti: klinika@pravo.hr, <https://klinika.pravo.hr/>

Hrvatski pravni centar, kontakti: hpc@hpc.hr, <https://www.hpc.hr/>



Dodatni kontakti za mentalno zdravlje:

Društvo za psihološku pomoć, kontakti: spa@dpp.hr, <https://dpp.hr/>

Centar za žene žrtve rata - ROSA, kontakti: cenzena@zamir.net, <https://www.czzzr.hr/>

Rehabilitacijski centar za stres i traumu, kontakti: info@rctzg.hr, <https://rctzg.hr/>

Ženska soba, kontakti: zenska.soba@zenskasoba.hr, <https://zenskasoba.hr/>

B.a.B.e., kontakti: babe@babe.hr, <https://babe.hr/>

Portal Mentalno zdravlje Grada Zagreba, kontakti: <https://mentalnozdravlje.zagreb.hr/>

Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaje, kontakti: 116 006

NAPOMENA:

Većina ovih usluga je dostupna onima koji govore engleski jezik, dok neke institucije osiguravaju svoje prevoditelje.



HITNI SLUČAJEVI

+385 112 – jedinstveni broj za hitne slučajeve

(centrala spaja vaš poziv odgovarajućoj hitnoj službi)

+385 194 – Hitna medicinska služba

10. ČESTA PITANJA (FAQ)

1. Koja je razlika između MBO i OIB?

OIB je jedinstveni broj od 11 znamenki koji koji identificira svaku osobu u Hrvatskoj i koji dobivate prilikom dolaska u Hrvatsku (svi imaju OIB bez obzira na status).

MBO je broj od 9 znamenki koji koristi HZZO za vođenje evidencije o zdravstvenom osiguranju osobe i koji se dobiva kad vas poslodavac prijavi u HZZO (ako ste zaposleni). Potreban je za korištenje prava u zdravstvu: pregledi, lijekovi, uputnice itd.

2. Što ako ne govorim hrvatski?

Jezične barijere uistinu mogu biti problem, stoga postoje različiti načini koji pomažu u komunikaciji kao npr.:

- mobilne aplikacije za automatski prijevod (npr. Google Translate, Yandex Translate)
- aplikacija Tarjimly 
- pri većim problemima i kompleksnijim postupcima potražite pomoć prevoditelja preko organizacija civilnog društva koje imaju tu uslugu

3. Zašto je važno imati e-mail adresu?

Putem e-maila možete brže i lakše kontaktirati organizacije i ustanove, a mnoge od njih primaju upite i dokumente isključivo elektroničkom poštom. Također, e-mail ostavlja pisani trag vašeg zahtjeva ili žalbe. Ako još nemate e-mail, zamolite djelatnike u prihvatilištu, volontere ili knjižničare da vam pomognu otvoriti besplatnu e-mail adresu.

4. Što moram ponijeti sa sobom kada idem kod liječnika/ice?

Kada idete na pregled, ponesite:

- Zdravstvenu iskaznicu ili dozvolu boravka
- Kopiju zdravstvene iskaznice ili dozvole boravka (često će vam trebati kod različitih postupaka - preporučamo da je odmah kopirate u više primjeraka i čuvate na sigurnom mjestu)
- Osobnu iskaznicu ili identifikacijski dokument s fotografijom
- Potvrdu o narudžbi ako idete na pregled kod specijalista
- Sve nalaze ili medicinske dokumente koje već imate



5. Koju dokumentaciju mogu dobiti nakon posjete liječniku/ci?

Nakon zdravstvenog pregleda možete dobiti dokumentaciju u papirnatom obliku ili elektronički (online), ovisno o organizaciji zdravstvene ustanove.

Dokumentacija obično uključuje:

- Povijest bolesti - dokument koji dobijete nakon pregleda i u kojem piše tko vas je pregledao, simptomi, dijagnoza i preporuke za daljnje liječenje.
- Nalaz - izvještaj koji dobijete nakon konkretnog pregleda, pretrage ili dijagnostičkog postupka. Nalaz dajete na uvid liječniku/ci koji vas je uputio/la na pretragu.
- Potvrda o pregledu - dokument koji potvrđuje da ste bili na pregledu. Obično se izdaje samo na vaš zahtjev, ako vam je potreban za poslodavca ili postupak u azilnom sustavu.
- Uputnica - ako je potreban dodatni specijalistički pregled, dijagnostika ili liječenje.
- Recept - ako je liječnik/ica propisao/la lijekove.

Sačuvajte sve papirnatu dokumentaciju koje dobijete jer vam trebaju za sljedeće preglede (i kao dokaz prilikom eventualnih žalbi).

6. Što ako izgubim zdravstvenu iskaznicu?

Ako izgubite iskaznicu zdravstvenog osiguranja HZZO-a, morate to prijaviti najbližem uredu HZZO-a. Možete to učiniti osobno ili e-mailom na jednu od adresa prema mjestu prebivališta: <https://hzzo.hr/kontakt/zagreb>.

Nakon prijave gubitka morate zatražiti izdavanje nove iskaznice, osobno ili e-mailom, tako da ispunite obrazac Zahtjeva za izdavanje nove iskaznice. Uz zahtjev, trebate navesti:

- Ime i prezime
- OIB ili MBO
- Broj telefona
- Priložiti kopiju osobne iskaznice

HZZO će izraditi novu iskaznicu i poslati je na adresu ili ćete osobno doći pokupiti, ovisno o uputama.

7. Što ako sam u Prihvatalištu i zatrebam liječnika vikendom?

Liječnik/ica opće prakse u Prihvatalištu ne radi vikendom, ali recepcija je uvijek otvorena.

U hitnim slučajevima, osoblje može nazvati hitnu pomoć. Jedan/na zaposlenik/ica Médecins du Monde-a je također u prihvatilištu u Zagrebu subotom i nedjeljom od 8:00 do 14:00 sati.



II. DODACI

Kako upisati i fakturirati pacijente tražitelje/ice azila i one kojima je odobrena međunarodna zaštita sa šiframa unosa u matične podatke:

Kategorija osiguranja "T", nemaju osnovu, šifra oslobođenja "41"

Tražitelji/ice azila iz "Porina" (Sarajevska c. 41): upisati podatke postupke, uz račun priložiti presliku iskaznice.

372101 - tražitelji/ice međunarodne zaštite (Porin - Sarajevska c. 41)

Azilanti/ice (osobe pod međunarodnom zaštitom) koji imaju iskaznicu prava prebivališta unose se adresom prebivališta sa iskaznice, uz račun priložiti presliku iskaznice.

3712103 - azilanti/ice i stranci pod supsidijarnom zaštitom (Prebivalište, država osigur.-HR)



Ovaj priručnik izrađen je u sklopu programa Mirovnih studija, uz mentorsku podršku Antonije Potočki.

Sadržaj su pripremile: Silvia Fabijanić, Julija Herceg, Tena Vizinger, Ivana Mrgan i Barbara Tišlarić.

Zahvaljujemo svim stručnjacima/kinjama i predstavnicima/cama organizacija koje smo intervjuirale, a koji su svojim znanjem i iskustvom pridonijeli/e kvaliteti ovog priručnika. S obzirom da svakodnevno rade s tražiteljima/cama azila i osobama pod međunarodnom zaštitom, iz prve ruke razumiju njihova iskustva i izazove u ostvarivanju prava na zdravstvenu zaštitu. **Hvala vam.**

Hvala još jednom tebi Antonija, bila si nam i više od mentorice!



Skenirajte QR kod da biste otvorili digitalnu verziju priručnika:

