



ANALIZA POSTUPKA PRITUŽBI PACIJENATA

Projekt podržava Zaklada SOLIDARNA kroz Fond za žene te Alliance for Gender Equality in Europe, zajednička inicijativa Network of European Foundations (NEF). Stajališta izražena u ovoj publikaciji su isključiva odgovornost Centra za mir, nenasilje i ljudska prava – Osijek. Sadržaj ne mora nužno održavati stavove od Alliance for Gender Equality in Europe, NEF-a ili partnerskih zaklada.



Izdavač:

Centar za mir, nenasilje i ljudska prava – Osijek

Za izdavača:

Natalija Havelka

Autori:

dr.sc. Hrvoje Potlimbrzović

mag.iur Marija Petrić

dipl.iur. Natalija Havelka

dipl.iur. Veselinka Kastratović

mag.iur. Ljerka Begić

ISBN: 978-953-7338-27-5

Osijek, 2026. godine

SADRŽAJ

1. UVOD	4
2. Normativna analiza propisa o podnošenju i postupanju po pritužbama pacijenata	6
2.1. Ustav Republike Hrvatske	6
2.2. Zakon o zaštiti prava pacijenata	7
2.3. Zakon o zdravstvenoj zaštiti	8
2.4. Zakon o liječništvu	10
2.5. Podzakonski akti i interni pravilnici	10
2.6. Operativna provedba zakonskih obveza na primjeru nekoliko većih kliničkih bolničkih centara u Hrvatskoj	13
2.6.1. <i>Klinički bolnički centar Osijek</i>	14
2.6.2. <i>Klinički bolnički centar Zagreb (Rebro)</i>	14
2.6.3. <i>KBC Split</i>	15
2.6.4. <i>KBC Rijeka</i>	17
2.6.5. <i>Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod</i>	17
2.6.6. <i>Tablični prikaz</i>	18
3. Mapiranje institucija i tijela koja su nadležna za rješavanje pritužbi pacijenata	21
3.1. Ravnatelj zdravstvene ustanove	21
3.1.1. <i>Najčešći razlozi pritužbi</i>	22
3.1.2. <i>Načini podnošenja, postupak i rokovi</i>	22
3.2. Županijsko povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata	23
3.2.1. <i>Nadležnosti Povjerenstva</i>	23
3.2.2. <i>Načini podnošenja, postupak i rokovi</i>	24
3.3. Povjerenstvo za promicanje i zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva	25
3.3.1. <i>Nadležnosti Povjerenstva</i>	25
3.3.2. <i>Načini podnošenja, postupak i rokovi</i>	26
3.3.3. <i>Značaj Povjerenstva</i>	27
3.4. Ministarstvo zdravstva	27
3.4.1. <i>Nadležnosti Ministarstva</i>	28
3.4.2. <i>Načini podnošenja, postupak i rokovi</i>	28
3.4.3. <i>Značaj Ministarstva</i>	29
3.5. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)	30
3.5.1. <i>Pravna osnova i nadležnost</i>	30
3.5.2. <i>Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi</i>	31
3.5.3. <i>Značaj HZZO-a</i>	32
3.6. Strukovne komore zdravstvenih radnika	32
3.6.1. <i>Pravna osnova i nadležnost</i>	33
3.6.2. <i>Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi</i>	34



3.6.3. Značaj komora.....	34
3.7. Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata (HUPPP)	35
3.7.1. Pravna osnova, nadležnost i djelovanje.....	35
3.7.2. Podnošenje pritužbe/zahtjeva za pomoć, postupak i rokovi	36
3.7.3. Značaj HUPPP-a	37
3.8. Pučka pravobraniteljica Republike Hrvatske.....	38
3.8.1. Pravna osnova i nadležnost.....	39
3.8.2. Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi	40
3.8.3. Značaj Ureda.....	41
3.9. Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova	42
3.9.1. Pravna osnova	42
3.9.2. Nadležnosti Ureda.....	44
3.9.3. Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi	44
3.9.4. Značaj Ureda.....	45
3.10. Pravobranitelj za osobe s invaliditetom	46
3.10.1. Pravna osnova	46
3.10.2. Nadležnosti Ureda.....	46
3.10.3. Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi	47
3.10.4. Značaj Ureda.....	48
3.11. Pravobranitelj za djecu	48
3.11.1. Pravna osnova	48
3.11.2. Nadležnost Ureda.....	49
3.11.3. Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi	49
3.11.4. Značaj ureda.....	50
4. Slučaj osječkog ginekologa – ilustracija sustavnih nedostataka	54
5. Zaključak analize sustava pritužbi	57
6. Popis literature.....	59

1. UVOD

Suvremeni zdravstveni sustav temelji se na načelima dostupnosti, kvalitete, sigurnosti i poštivanja prava pacijenata. Pacijenti imaju pravo na zdravstvenu zaštitu koja je pružena u skladu s medicinskim standardima, ali i pravo na informiranost, dostojanstvo, privatnost i mogućnost podnošenja pritužbe u slučaju nezadovoljstva pruženom zdravstvenom uslugom. Sustav pritužbi pacijenata predstavlja važan mehanizam zaštite prava pacijenata te doprinosi unapređenju kvalitete zdravstvenih usluga. Podnošenje pritužbi omogućuje pacijentima da ukažu na nepravilnosti, propuste ili neprimjerenost ponašanje zdravstvenih djelatnika, dok zdravstvenim institucijama pruža uvid u probleme u sustavu i potiče poboljšavanje kvalitete skrbi. U Republici Hrvatskoj postupak podnošenja i rješavanje pritužbi pacijenata reguliran je nizom zakonskih i podzakonskih akata te uključuje više institucija i tijela nadležnih za zaštitu prava pacijenata.¹

Ovom analizom istražuje se sustav pritužbi pacijenata, odnosno važeći pravni i institucionalni okvir kojim se uređuje podnošenje, zaprimanje i postupanje po pritužbama na rad zdravstvenih djelatnika i zdravstvenih ustanova. Poseban naglasak stavlja se na učinkovitost postojećih mehanizama zaštite prava pacijenata, njihovu dostupnost, transparentnost te stupanj pravne sigurnosti koji pružaju korisnicima zdravstvenog sustava.

Polazište za analizu predstavlja dosadašnji rad na slučajevima teških povreda prava pacijentica u zdravstvenom sustavu, osobito u kontekstu slučaja osječkog ginekologa optuženog za silovanje pacijentice tijekom pregleda. U okviru tog rada, tijekom 2025. godine izrađene su *Analiza slučaja* i *Pravna analiza* mogućnosti pravne zaštite pacijentica, koje su ukazale na ozbiljne nedostatke postojećeg pravnog i institucionalnog okvira zaštite pacijenata.

Dosadašnje analize pokazale su da, unatoč formalno uspostavljenim pravnim mehanizmima, sustav zdravstvene zaštite značajno zaostaje za drugim sektorima u pogledu učinkovitosti zaštite korisnika. Posebno se ističe izostanak pravodobnih i adekvatnih reakcija nadležnih tijela i poslodavaca u situacijama kada su zdravstveni djelatnici optuženi za teška kaznena djela protiv spolne slobode. Iako su izmjene zakonodavnog okvira tijekom 2025. godine donijele određene pomake u pogledu mogućnosti privremenog udaljavanja zdravstvenih radnika i

¹ Kate Bagović, »Prava pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite«, 7. srpnja 2010., dostupno na: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/prava-pacijenata-prilikom-koristenja-zdravstvene-zastite-7103>. Posljednji pristup 20. veljače 2026.



izvanrednog otkaza u slučaju pravomoćne osude, praksa pokazuje da institucionalni odgovori i dalje izostaju ili dolaze s odgodom.

Uočeni su ozbiljni sustavni nedostaci u zaštiti prava pacijenata, osobito u pogledu nepostojanja učinkovitih mehanizama prevencije i pravodobnog postupanja u slučajevima sumnje na teške povrede profesionalnih i kaznenih normi. Žrtvama često nije osigurana adekvatna podrška, postupci nisu vođeni učinkovito ni pravodobno, a pacijentima nije zajamčen siguran i zaštićen pristup zdravstvenoj zaštiti.

Poseban problem predstavlja netransparentan i nepregledan sustav podnošenja i rješavanja pritužbi pacijenata. Iako formalno postoji više nadležnih tijela, ne postoji jasna koordinacija niti sustavna kontrola njihovog postupanja, što u praksi dovodi do izostanka učinkovitih reakcija čak i u slučajevima kada su pritužbe bile evidentno podnesene. Uz to, otežan pristup informacijama i nedostatak institucionalne transparentnosti dodatno narušavaju povjerenje u sustav te onemogućavaju učinkovito ostvarivanje i zaštitu prava pacijenata.

Slijedom navedenog, cilj je ove analize sustavno ispitati postojeći pravni i institucionalni okvir pritužbi pacijenata, identificirati ključne slabosti u njegovoj normativnoj uređenosti i provedbi te predložiti konkretne mjere za unaprjeđenje transparentnosti, odgovornosti i učinkovitosti mehanizama zaštite prava pacijenata u zdravstvenom sustavu.

2. Normativna analiza propisa o podnošenju i postupanju po pritužbama pacijenata

U Republici Hrvatskoj postoji niz pravnih propisa koji uređuju podnošenje i postupanje po pritužbama pacijenata. Time se nastoji osigurati da svaki pacijent dobije jednaku, sigurnu i dostojanstvenu skrb, bez diskriminacije. Pravni je okvir postavljen tako da pacijent ima pravo na dostupnost, pravičnost i kvalitetu. Sustav pritužbi služi kao mehanizam 'kontrolne kvalitete'. Analiza pravnog okvira zaštite prava pacijenata pokazuje da bi se problemi u sustavu trebali rješavati tamo gdje su i nastali (primjerice unutar bolnica, u domovima zdravlja...), a tek ako to ne uspije, aktiviraju se drugi mehanizmi poput povjerenstava i inspekcija.

Zaštita prava pacijenata u Hrvatskoj je uređena sljedećim propisima: *Ustavom Republike Hrvatske, Zakonom o zaštiti prava pacijenata, Zakonom o zdravstvenoj zaštiti, Zakonom o liječništvu* i raznim podzakonskim aktima i internim pravilnicima. U nastavku ćemo ukazati na temeljne odredbe o pravima pacijenata iz tih dokumenata.

2.1. Ustav Republike Hrvatske

Ustav Republike Hrvatske predstavlja najviši pravni temelj iz kojeg proizlaze sva ostala prava pacijenata. Iako ne sadrži detaljne procedure za pritužbe (njih reguliraju zakoni o kojima će biti riječ u nastavku analiziranja pravnog okvira), on postavlja vrijednosni okvir koji država mora poštivati. U taj vrijednosni okvir ulaze:

- čl. 59. – **pravo na zdravstvenu zaštitu** – Ustav jamči da »svatko ima pravo na zdravstvenu zaštitu u skladu sa zakonom«², što znači da je ovaj članak temelj na kojem počiva obveza države da osigura sustav u kojem pacijent može reagirati ako mu zaštita nije pružena ili je nekvalitetna.

² *Ustav Republike Hrvatske*, Narodne novine, br. 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14, čl. 59.

- čl. 23. – **nepovredivost čovjeka i ljudsko dostojanstvo** – Ustav štiti dostojanstvo, ugled i čast svakog građanina, jer »nitko ne smije biti podvrgnut bilo kakvu obliku zlostavljanja ili, bez svoje privole, liječničkim ili zdravstvenim pokusima«. ³
- čl. 37. – **pravo na privatnost** – »Svatom se jamči sigurnost i tajnost osobnih podataka«, ⁴ što znači da se pritužbe vezane uz iznošenje medicinskih podataka ili neovlašteni ulazak u sustav (e-građani/zdravstveni karton) izravno pozivaju na ovo ustavno pravo.
- čl. 18. – **pravo na žalbu** – »Jamči se pravo na žalbu protiv pojedinačnih pravnih akata donesenih u postupku prvog stupnja pred sudom ili drugim ovlaštenim tijelom.« ⁵ Prema tome, ako pacijent podnese pritužbu instituciji i dobije rješenje kojim nije zadovoljan, Ustav mu jamči pravo da se na to rješenje žali ili da pokrene spor.
- čl. 29. – **pravo na pravično suđenje** – »Svatko ima pravo da zakonom ustanovljeni neovisni i nepristrani sud pravično i u razumnom roku odluči o njegovim pravima i obvezama, ili o sumnji ili optužbi zbog kažnjivog djela.« ⁶ Ovaj je članak važan za svaku situaciju u kojoj se odlučuje o pravima i obvezama, zbog čega je važan i za pritužbe pacijenata jer pacijent ima pravo na pravično odlučivanje u razumnom roku.

2.2. Zakon o zaštiti prava pacijenata

Temeljni propis koji uređuje prava pacijenata je *Zakon o zaštiti prava pacijenata*. Tim se zakonom uređuju temeljna prava pacijenata, način njihove zaštite, postupci podnošenja pritužbi te tijela nadležna za zaštitu prava pacijenata. Zakon se temelji na:

- čl. 4. – **načelu humanosti** – »Načelo humanosti zaštite prava pacijenata ostvaruje se: osiguravanjem poštivanja pacijenta kao ljudskog bića, osiguravanjem prava na fizički i mentalni integritet pacijenta, zaštitom osobnosti pacijenta uključujući poštivanje njegove privatnosti, svjetonazora te moralnih i vjerskih uvjerenja.« ⁷

³ Isto, čl. 23.

⁴ Isto, čl. 37.

⁵ Isto, čl. 18.

⁶ Isto, čl. 29.

⁷ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, Narodne novine, br. 169/04, 37/08, čl. 4.

- čl. 5. – **načelu dostupnosti** – »Načelo dostupnosti zaštite prava pacijenata podrazumijeva jednaku mogućnost zaštite prava svih pacijenata na području Republike Hrvatske.«⁸
- čl. 6. – **pravu na suodlučivanje** – »Pravo na suodlučivanje pacijenta obuhvaća pravo pacijenta na obaviještenost i pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinoga dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka.«⁹
- čl. 8. – **pravu na obaviještenost** – nalaže da pacijent ima pravo na potpunu obaviještenost o svojem zdravstvenom stanju, uključujući medicinsku procjenu rezultata i ishoda određenog dijagnostičkog ili terapijskog postupka, preporučenim pregledima i zahvatima te planiranim datumima za njihovo obavljanje, mogućim prednostima i rizicima obavljanja ili neobavljanja preporučenih pregleda i zahvata, svojem pravu na odlučivanje o prihvaćanju ili odbijanju pojedinog dijagnostičkog odnosno terapijskog postupka.¹⁰
- čl. 25. – **pravu na povjerljivost podataka** – »Pacijent ima pravo na povjerljivost podataka koji se odnose na stanje njegova zdravlja sukladno propisima o čuvanju profesionalne tajne i zaštiti osobnih podataka. Pacijent ima pravo dati usmenu ili pisanu izjavu o osobama koje mogu biti obaviještene o njegovu prijmu u stacionarnu zdravstvenu ustanovu kao i o njegovom zdravstvenom stanju. Pacijent može imenovati i osobe kojima zabranjuje davanje tih podataka.«¹¹
- čl. 28. – **pravu na privatnost** – »Pri pregledu, odnosno liječenju, a naročito prilikom pružanja osobne njege pacijent ima pravo na uvjete koji osiguravaju privatnost.«¹²

2.3. Zakon o zdravstvenoj zaštiti

Važan pravni okvir predstavlja i *Zakon o zdravstvenoj zaštiti* koji regulira organizaciju zdravstvenog sustava i obveze zdravstvenih ustanova. On definira odgovornost zdravstvenih ustanova za kvalitetu zdravstvene skrbi, unutarnji nadzor nad radom djelatnika te sustav

⁸ Isto, čl. 5.

⁹ Isto, čl. 6.

¹⁰ Isto, čl. 8.

¹¹ Isto, čl. 25.

¹² Isto, čl. 28.

kontrole kvalitete zdravstvenih usluga, što znači da postavlja temeljni okvir za organizaciju i rad sustava¹³

Zdravstvena djelatnost u Republici Hrvatskoj obavlja se na primarnoj, sekundarnoj i tercijarnoj razini te na razini zdravstvenih zavoda.¹⁴ Prema stanju u bazi podataka Nacionalnog registra pružatelja zdravstvene zaštite, na dan 20. svibnja 2026. u sustavu zdravstva aktivno je 788 nadležnih zdravstvenih ustanova (sjedišta), od kojih je 140 u javnom, a 648 u privatnom sektoru.¹⁵ Registrirano je i 3 904 samostalne ordinacije, laboratorija i privatne prakse zdravstvene njege, od kojih je 1 762 u javnom, a 2 142 u privatnom sektoru.¹⁶ Isto tako, registrirano je i aktivno 1 103 trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti čiji je osnivač privatno-fizička i pravna osoba.

Zakon nalaže obvezan upis svih pravnih i fizičkih osoba koje pružaju zdravstvene usluge u Nacionalni registar pružatelja zdravstvene zaštite.¹⁷ Tu bazu podataka operativno vodi Hrvatski zavod za javno zdravstvo (HZJZ). Osmišljen je kao središnja informacijska točka koja objedinjuje podatke o zdravstvenim ustanovama, trgovačkim društvima i privatnim praksama, a nastao je modernizacijom i spajanjem ranijih evidencija o djelatnicima i ustanovama.¹⁸

Njegova svrha nadilazi puku administraciju. Registar, naime, služi ključnim javnozdravstvenim i znanstvenim potrebama te omogućuje učinkovito upravljanje sustavom. Jedan od ključnih elemenata identifikacije u njemu je takozvani registarski broj.¹⁹ On se dodjeljuje svakom pojedinom zdravstvenom radniku i suradniku prilikom upisa, čime se osigurava sljedivost i profesionalna odgovornost unutar svake ustanove. Svi podaci u registru temelje se na službenim rješenjima Ministarstva zdravstva, koja HZJZ zaprima i trajno arhivira. U konačnici, ovaj registar omogućuje pacijentima i javnosti uvid u provjereni popis svih licenciranih pružatelja usluga. Time se postavlja još jedan važan temelj za sustav pritužbi: pacijent u svakom trenutku može provjeriti je li ustanova ili ordinacija u kojoj je primio skrb službeno verificirana i tko su registrirani nositelji djelatnosti, što je preduvjet za pokretanje bilo kakvog postupka zaštite prava.

¹³ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, Narodne novine, br. 100/18, 125/19, 147/20, 119/22, 156/22, 33/23, 36/24, 102/25.

¹⁴ Isto, čl. 29.

¹⁵ *Dopis Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo*. Klasa: 008-02/26-01/18, URBROJ: 117-16-160-26-02, Zagreb, 22. 5. 2026.

¹⁶ Isto.

¹⁷ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, čl. 42.

¹⁸ ***, »Nacionalni registar pružatelja zdravstvene zaštite«, Hrvatski zavod za javno zdravstvo, dostupno na: <https://www.hzjz.hr/sluzba-javno-zdravstvo/odjel-za-ljudske-i-materijalne-resurse-u-zdravstvu/nacionalni-registar-pruzatelja-zdravstvene-zastite/>. Posljednji pristup 1. travnja 2026.

¹⁹ Isto.

2.4. Zakon o liječništvu

Zakon o liječništvu definira profesionalne standarde i odgovornosti liječnika koji mogu biti osnova za pritužbe. Za temu ove Analize postupka pritužbi pacijenata, važni su članci:

- čl. 8. – **nedostojnost za obavljanje liječničke djelatnosti** – liječnik se smatra nedostojnim (a može izgubiti i licencu) ako je pravomoćno osuđen za kazneno djelo koje ga čini nepodobnim za rad s pacijentima i ako mu je ponašanje takvo da ozbiljno narušava ugled liječničkog zvanja, bilo na poslu, bilo izvan njega. Propisuje da »liječnik koji je pravomoćno sudskom odlukom proglašen krivim za počinjenje kaznenog djela može se, s obzirom na važnost i prirodu ugroženog dobra ili druge posljedice te s obzirom na okolnosti pod kojima je radnja izvršena odnosno propuštena, smatrati nedostojnim za obavljanje liječničke djelatnosti.«²⁰
- čl. 21. – **liječnička tajna** – propisuje dužnost liječnika da u obavljanju liječničke djelatnosti postupi prema pravilima medicinske struke i etičkim načelima. Kršenje tih odredbi može biti temelj za pritužbu Hrvatskoj liječničkoj komori i predstavlja težu povredu liječničke dužnosti. Prema tom članku, »sve što liječnik sazna o pacijentu koji mu se obrati za liječničku pomoć, a u vezi s njegovim zdravstvenim stanjem, mora čuvati kao liječničku tajnu i može je otkriti, ako posebnim zakonom nije drukčije propisano, samo uz odobrenje pacijenta, roditelja ili skrbnika za malodobne osobe, a u slučaju njegove psihičke nesposobnosti ili smrti, uz odobrenje uže obitelji, skrbnika ili zakonskog zastupnika.«²¹

2.5. Podzakonski akti i interni pravilnici

Nakon analize zakonskih okvira na nacionalnoj razini, ključno je razmotriti njihovu primjenu u praksi kroz podzakonske akte i interne pravilnike zdravstvenih ustanova.

Podzakonski akti razrađuju odredbe zakonā i omogućuju njihovu primjenu u praksi. U području pritužbi pacijenata uređuju način podnošenja pritužbi (pismeno, usmeno ili elektronički), uređuju rokove za postupanje, vođenje evidencija pritužbi, postupak rješavanja

²⁰ *Zakon o liječništvu*, Narodne novine, br. 121/03, 117/08, čl. 8.

²¹ Isto, čl. 21.

pritužbi, obveze zdravstvenih ustanova. Njihova je funkcija ‘pretvaranje’ općih pravila u konkretne postupke. Jedan od podzakonskih akata, koji ima snažan pravni učinak u Republici Hrvatskoj u kontekstu analize postupka pritužbi pacijenata, je *Kodeks medicinske etike i deontologije*.²² To je ključan dokument koji propisuje obveze liječnika u odnosu na pacijente, obavljanje liječničkog posla te poštovanje dostojanstva osobe i ljudskih prava pacijenta. Članci Kodeksa koji obuhvaćaju postupke pritužbi pacijenata su sljedeći:

- čl. 1. – propisana je **obveza liječnika na poštovanje ljudskog života** od njegova početka do smrti, promicanje zdravlja, sprječavanje i liječenje bolesti te poštovanje ljudskog tijela i osobnosti i nakon smrti. Nadalje, obveza je liječnika pružiti pomoć jednako svima, bez obzira na dob, spol, rasu, narodnost, vjeru, političko uvjerenje, društveni položaj ili bilo koje druge okolnosti. Liječnicima se nalaže održavanje visokih standarda stručnog rada, etičko ponašanje prema pacijentu, srodnicima pacijenta i prema zdravim osobama.²³
- čl. 2., st. 2. – propisano je da će **liječnik svoj posao obavljati stručno i etički besprijekorno**, ne iskorištavajući pacijenta niti emotivno niti tjelesno niti materijalno.²⁴
- čl. 2., st. 8. – propisano je **pravo pacijenta na obavješteni pristanak**, što konkretno znači obveza liječnika da na prikladan i razumljiv način obavijesti pacijenta o dijagnostičkim postupcima i pretragama, njihovim rizicima i opasnostima te o rezultatima liječenja.²⁵
- čl. 2., st. 10. – propisano je **pravo pacijenta na saznanje istine** o svojem zdravstvenom stanju, dobivanju na uvid cjelokupne medicinske dokumentacije o svojoj bolesti.²⁶
- čl. 2., st. 13. – liječniku je, iznimno, **dopušteno uputiti pacijenta na drugog liječnika** ili u drugu zdravstvenu ustanovu u slučaju da pacijent, koji je dobro upoznat sa svojim stanjem i sposoban samostalno odlučivati, a ne ponaša se sukladno preporukama liječnika glede prevencije i liječenja bolesti.²⁷

²² *Kodeks medicinske etike i deontologije*, Narodne novine, br. 55/08, 139/15.

²³ Isto, čl. 1.

²⁴ Isto, čl. 2., st. 2.

²⁵ Isto, čl. 2., st. 8.

²⁶ Isto, čl. 2., st. 10.

²⁷ Isto, čl. 2., st. 13.

- čl. 2., st. 14. – propisana je **obveza liječnika da čuva liječničku tajnu**. Dakle, sve ono što je liječnik saznao obavljajući svoj posao, u obvezi je, ako pacijent to od njega traži, držati kao tajnom i pred najbližim srodnicima. Obveza je liječnika čuvati tajnu i nakon smrti pacijenta, osim u slučaju kada bi čuvanje liječničke tajne moglo ugroziti zdravlje i živote drugih ljudi. Dakle, ako se radi o bolesti kod pacijenta kojom bi ugrozio zdravlje i živote drugih ljudi.²⁸

Još jedan od značajnijih pravilnika je i ***Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene***, koji propisuje obvezu svake ustanove da sustavno prati zadovoljstvo pacijenata. U tom kontekstu, pritužbe se ne tretiraju samo kao administrativni problem, već kao ključni indikator kvalitete koji ukazuje na slabosti unutar sustava. Prema Pravilniku, ustanove su dužne provoditi unutarnji nadzor i podnositi redovita izvješća o kvaliteti, u kojima pritužbe služe kao dokaz o poduzimanju korektivnih mjera (primjerice, provođenje edukacije osoblja kao odgovor na učestale prigovore na komunikaciju) te obvezuje ustanovu na analizu uzroka svake pritužbe u svrhu upravljanja rizicima, čime se osigurava da se utvrđeni propusti ne ponavljaju u budućnosti.²⁹

Upravo taj sustav upravljanja rizicima i praćenja kvalitete, definiran na nacionalnoj razini, u praksi se manifestira kroz interne akte zdravstvenih ustanova. Iako su svi pružatelji usluga vezani istim zakonima, Zakon ostavlja prostor bolnicama da proces podnošenja i rješavanja pritužbi prilagode vlastitoj unutarnjoj organizaciji. Zdravstvena ustanova mora imati dokumentirani postupak za podnošenje pritužbi koji osigurava sljedeće:

- popis osoba za kontakt;
- sustavan pregled i rješenje o pritužbi od ravnatelja ili pisano delegiranje ove funkcije; na prikladnu osobu ili povjerenstvo;
- postupak upućivanja pitanja o kvaliteti skrbi Povjerenstva za unutarnji nadzor;
- određivanje razumnog vremenskog roka za sustavan pregled i odgovor na pritužbu.³⁰

Rješenje o pritužbi mora biti u pisanom obliku i upućeno pacijentu. Ono mora uključivati sljedeće:

²⁸ Isto, čl. 2., st. 14.

²⁹ *Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene*, Narodne novine, br. 79/2011, čl. 4., čl. 6. i čl. 7.

³⁰ Isto, čl. 7., točka 4.5.

- osobu za kontakt u zdravstvenoj ustanovi;
- poduzete korake u istrazi;
- rezultate postupka pritužbe;
- datum završetka.³¹

Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove, koji je donijelo Ministarstvo zdravstva, nalaže da bolnica mora imati jasno definiran i dokumentiran sustav za zaprimanje, obradu i rješavanje pritužbi.³² Prema ovom standardu, ustanova mora imati sljedeće:

- **Dostupnost informacija:** Pacijenti i njihove obitelji moraju biti obaviješteni o svojem pravu na pritužbu i o tome kako i kome je podnijeti (to su sandučići, obrasci i e-mail);
- **Protokol postupanja:** Bolnica mora imati pisanu proceduru (protokol) o tome tko zaprima pritužbu, tko je istražuje i tko šalje odgovor;
- **Analiza pritužbi:** Svaka pritužba se mora evidentirati. Bolnica je dužna redovito analizirati pritužbe kako bi uočila ponavljajuće probleme i popravila kvalitetu usluge.
- **Povratna informacija:** Pacijent mora dobiti odgovor u zakonskom roku.³³

2.6. Operativna provedba zakonskih obveza na primjeru nekoliko većih kliničkih bolničkih centara u Hrvatskoj

Svaka bolnica putem svojih pravilnika i protokola definira tko je prva točka kontakta za pacijenta, koji su interni rokovi za odgovor te koja povjerenstva sudjeluju u analizi prigovora. Da bi se dobio uvid u različite načine operativne provedbe ovih zakonskih obveza, u nastavku su prikazani primjeri nekoliko većih kliničkih bolničkih centara u Hrvatskoj: **KBC Osijek**, **KBC Zagreb (Rebro)**, **KBC Split**, **KBC Rijeka** i **Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod**. Oni će ilustrirati kako se administrativni pristup zaštiti prava pacijenata razlikuje ovisno o veličini ustanove, dostupnim digitalnim alatima i strukturi službi za kvalitetu.

³¹ Isto, čl. 7., točka 4.5.5.

³² *Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove*, Narodne novine, br. 92/2019.

³³ Isto, točka 3.5.

2.6.1. Klinički bolnički centar Osijek

KBC Osijek nastoji svojim korisnicima zdravstvenih usluga omogućiti kvalitetnu zdravstvenu uslugu, a ukoliko korisnici nisu zadovoljni, imaju pravo uputiti **prigovor** (usmeno izražavanje nezadovoljstva) i **pritužbu** (pismeno izražavanje nezadovoljstva).³⁴ Pacijenti, njihove obitelji ili zakonski zastupnici/skrbnici imaju pravo iznijeti svoje nezadovoljstvo putem:

1. Usmenog prigovora - ako se želi odmah reagirati, pacijent se obraća **predstojniku ili voditelju odjela** na kojem se nalazi. Cilj je da se problem pokuša riješiti na licu mjesta.

2. Pismene pritužbe - ako usmeno rješenje nije dovoljno, koristi se službeni **Obrazac** za prijavu pritužbe (<https://www.kbco.hr/wp-content/uploads/2024/09/Obrazac-za-prijavu-pritužbe-ili-pohvale.docx>)³⁵ i šalje se:

- e-mailom: ravnateljstvo@kbco.hr;
- poštom: Ravnateljstvo KBC Osijek, Ulica Josipa Huttlera 4, 31 000 Osijek
- osobno: Urudžbeni zapisnik (zgrada Ravnateljstva, prizemlje).
- knjiga žalbe: dostupna je na svakom odjelu.

Odgovor se dobiva u roku od 8 dana, pod uvjetom da je obrazac za prijavu potpuno ispunjen. Prijavu je moguće slati i anonimno. Takve se pritužbe analiziraju radi poboljšanja, ali na njih se ne dobiva službeni odgovor.

Ukoliko korisnici nisu zadovoljni odgovorom KBC-a, mogu se obratiti višim instancama:

- Ministarstvu zdravstva: Bijeli telefon (0800 7229);
- Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata: Osječko-baranjska županija, Kapucinska ulica 40/1, 31 000 Osijek.³⁶

2.6.2. Klinički bolnički centar Zagreb (Rebro)

Klinički bolnički centar Zagreb (Rebro) nastoji svim svojim pacijentima za vrijeme boravka u njihovoj ustanovi osigurati pravo na:

- suodlučivanje;

³⁴ ***, »Prava pacijenata. Obavijest o načinu podnošenja prigovora, pritužbe ili pohvale«, KBC Osijek, dostupno na: <https://www.kbco.hr/prava-pacijenata/>. Posljednji pristup 1. travnja 2026.

³⁵ Isto.

³⁶ Isto.

- obaviještenost i odbijanje primitka obavijesti;
- prihvatanje ili odbijanje dijagnostičkog ili terapijskog postupka te
- zaštitu pacijenta koji nije sposoban dati pristanak;
- zaštitu pacijenta nad kojim se obavlja znanstveno istraživanje;
- zahvate na ljudskom genomu.³⁷

Pacijenti imaju pravo podnijeti prigovor ili pritužbu na pruženu zdravstvenu skrb ili uslugu osobno, preko člana obitelji i zakonskog zastupnika ili skrbnika. To možete učiniti tako da se obratite:

- liječniku koji je odgovoran za Vašu skrb;
- Predstojniku klinike ili pročelniku centra na kojem ste liječeni;
- Uredu ravnatelja koji je obvezan odmah postupiti temeljem Vaše pisane pritužbe i obavijestiti Vas o poduzetim mjerama pisanim putem, najkasnije u roku od 8 dana;³⁸
- na adresu: KBC Zagreb, Kišpatićeva ulica 12, 10 000 Zagreb;
- telefon: 01/23-68-739 ili e-mail: kbc-zagreb@kbc-zagreb.hr;
- ili putem online obrasca na mrežnoj stranici <http://www.kbc-zagreb.hr/>.

Ako pacijenti nisu zadovoljni poduzetim mjerama, zaštitu svojih prava mogu zatražiti kod Ministra zdravstva, nadležne komore (npr. Hrvatska komora medicinskih sestara, Hrvatska liječnička komora) i nadležnog suda.³⁹

2.6.3. KBC Split

KBC Split na svojim stranicama tvrdi da ulaže napor u neprekidno poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite i da im je važno mišljenje pacijenata o pruženoj zdravstvenoj skrbi i kvaliteti usluga. Pacijenti imaju mogućnost **usmenog izražavanja prigovora** ukoliko nisu zadovoljni uslugom koja im je pružena, tako što mogu razgovarati sa medicinskom sestrom ili

³⁷ ***, »Prava pacijenata i kako ih ostvariti«, KBC Zagreb Rebro, dostupno na: <https://www.kbc-zagreb.hr/EasyEdit/UserFiles/prava-pacijenata/prava-pacijenata-i-kako-ih-ostvariti.pdf>. Posljednji pristup 3. travnja 2026.

³⁸ Isto.

³⁹ Isto.

liječnikom na odjelu, glavnom sestrom odjela/zavoda ili voditeljem odjela/pročelnikom zavoda te glavnom sestrom klinike i/ili predstojnikom klinike.⁴⁰

Pacijenti imaju i mogućnost **pismenog izražavanja prigovora** ukoliko nisu usmenim putem uspjeli riješiti uzrok svojeg nezadovoljstva. Takve pritužbe mogu podnijeti ispunjavanjem predviđenog obrasca pod nazivom »Obrazac za pritužbe i prijedloge«, koji je dostupan na svakom odjelu/klinici i na mrežnoj stranici.⁴¹

Ako pacijenti ne koriste predviđeni obrazac, pisana pritužba u slobodnoj formi trebala bi sadržavati sljedeće elemente:

- ime i prezime podnositelja pritužbe s navedenom adresom i kontakt telefonom;
- ime i prezime pacijenta u ime kojeg se pritužuje;
- sadržaj pritužbe s opisom događaja na koji se žalite;
- datum;
- vrijeme događaja;
- mjesto događaja;
- osobe uključene u događaj.⁴²

Pritužbe se osobno predaju na:

- Protokol u Upravnoj zgradi KBC-a Split na Firulama (Spinčićeva ulica 1, 21 000 Split);
- poštom na adresu: KBC Split, Spinčićeva ulica 1, 21 000 Split;
- elektroničkom poštom na: office@kbsplit.hr;
- besplatni Bijeli telefon: 0800 7229.

Svaka se zaprimljena pritužba istražuje i rješava u roku od 8 dana, a u slučaju da je potrebno više vremena za donošenje rješenja, pacijentu se šalje pisana obavijest o tijeku postupka te konačni odgovor na pritužbu kad se završe sve dodatne radnje.⁴³ Anonimne i nepotpune prijave će se razmotriti, ali se na njih ne odgovara.

⁴⁰ ***, »Obavijest o načinu podnošenja pritužbi i prijedloga«, KBC Split, dostupno na: <https://www.kbsplit.hr/za-pacijente/prava-pacijenata/pritužbe-pacijenata>. Posljednji pristup 6. travnja 2026.

⁴¹ Isto.

⁴² Isto.

⁴³ Isto.

2.6.4. KBC Rijeka

Pritužbe u KBC-u Rijeka podnose se isključivo **pismenim putem** ispunjavanjem službenog obrasca.⁴⁴ On se može preuzeti u prijemnim ambulantom bolničkog centra, u objedinjenom hitnom bolničkom prijemu lokaliteta Rijeka i Sušak te u tajništvima svih klinika/kliničkih zavoda/centara ili s mrežnih stranica KBC-a Rijeka.

Ispunjeni i potpisani obrazac ubacuje se u:

- sandučić za pritužbe (nalaze se uz prijamne ambulante na lokalitetima Rijeka, Sušak i u Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu; lokaliteti Rijeka i Sušak);
- može se poslati e-mailom, poštom ili faksom u Jedinicu za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete (KBC Rijeka, Jedinica za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite, Krešimirova ulica 42, 51 000 Rijeka, kvaliteta@kbc-rijeka.hr).⁴⁵

Podnositelj pritužbe obavještava se o rješenju pritužbe u roku od 8 dana od zaprimanja pritužbe. Ako je potrebno više vremena za donošenje rješenja, podnositelju se šalje pisana obavijest o tijeku postupka, a odgovor se šalje kad se završe sva dodatna ispitivanja.

2.6.5. Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod

Pritužbu u toj bolnici moguće je podnijeti na više načina, i to najčešće zbog liječenja, komunikacije s osobljem, organizacije rada ili tehničkih uvjeta u bolnici, a bolnica je dužna na pritužbu odgovoriti najkasnije u roku od **30 dana** od dana zaprimanja pritužbe.⁴⁶ Bolnica ima službeni [obrazac za prijavu pritužbe pacijenata \(PDF\)](#).

Pritužbe se podnose:

- poštom na adresu: Opća bolnica Dr. »Josip Benčević« Slavonski Brod, Ulica Andrije Štampara 42, 35 000 Slavonski Brod;
- elektroničkom poštom na adresu pisarnica@bolnicasb.hr ili info@bolnicasb.hr;

⁴⁴ ***, »Obrazac za pohvale i pritužbe«, KBC Rijeka, dostupno na: [OBRAZAC ZA POHVALE I PRITUŽBE](#). Posljednji pristup 3. travnja 2026.

⁴⁵ ***, »Pohvale i pritužbe«, KBC Rijeka, dostupno na: <https://kbc-rijeka.hr/pohvale-i-prituzbe/#1631711527-2-72>. Posljednji pristup 3. travnja 2026.

⁴⁶ ***, »Prava pacijenata«, Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod, dostupno na: <https://www.bolnicasb.hr/vodic-za-pacijente/prava-pacijenata/>. Posljednji pristup 6. travnja 2026.

- osobno službeniku za informiranje svakim radnim danom od 09 do 10 sati u prostorijama bolnice;
- telefonom (035/201-137) ili faksom (035/415-633).

2.6.6. Tablični prikaz

Da bi se dobio jasan uvid u razlike i specifičnosti postupanja, ključni parametri procesa prituživanja u navedenim ustanovama sistematizirani su u tablici (Tablica 1. Proces prituživanja ustanovama):

Tablica 1. Proces prituživanja ustanovama

Ustanova	Načini podnošenja	Rok za odgovor	Sadržaj obrasca / Obvezni podaci	Usmeni prigovor (kome se obratiti)
KBC Osijek	e-mail, pošta, kutije za pritužbe u krugu bolnice	8 dana	podaci pacijenta, kontakt, opis prigovora, potpis (ako je na papiru)	predstojniku ili voditelju odjela na kojem se pacijent nalazi
KBC Zagreb (Rebro)	e-mail, pošta, online obrazac, urudžbeni zapisnik	8 dana	ime i prezime, OIB, adresa, detaljan opis događaja, odjel/ambulanta	voditelju odjela ili glavnoj sestri klinike odmah po događaju
KBC Split	online forma, pošta, e-mail	8 dana	ime i prezime, adresa pacijenta, predmet pritužbe, opis pritužbe	medicinskoj sestri ili liječniku na odjelu, glavnoj sestri, voditelju odjela
KBC Rijeka	e-mail, pošta, osobno u Uredu za kvalitetu	8 dana	osobni podaci, podaci o pritužbi, na što se pritužba odnosi, potpis podnositelja	prigovor se podnosi isključivo pismenim putem ispunjavanjem službenog obrasca

OB »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod	e-mail, pošta, osobno u Ravnateljstvo	do 30 dana	jasno naveden razlog prigovora (zbog liječenja, komunikacije osoblja, organizacije rada), podaci o podnositelju, datum, mjesto, potpis podnositelja	službeniku za informiranje, voditelju odjela ili glavnoj sestri
---	---------------------------------------	------------	---	---

Izvor: vlastita izrada na temelju sadržaja rada

Prikazane razlike u načinima podnošenja prigovora pokazuju da **interni pravilnici nisu samo kopija zakona**, već alat kojim bolnice pokušavaju poboljšati kvalitetu svojih usluga.

Sustav pritužbi pacijenata ključan je element i u javnim bolnicama i u poslovanju **privatnih** zdravstvenih ustanova. Privatne klinike pritužbama često pristupaju s izraženim fokusom na zaštitu reputacije i zadržavanje korisnika. U tim je ustanovama put pritužbe obično kraći i izravniji, često bez kompleksnih povjerenstava, s ciljem postizanja brzog dogovora i očuvanja povjerenja pacijenta. Tako pritužba u privatnom sektoru dobiva dodatnu dimenziju – ona je istovremeno pravni mehanizam zaštite, ali i alat za upravljanje tržišnom konkurentnošću. Javne bolnice, kako smo ranije naveli, kod podnošenja pritužbi pacijenata imaju rok za odgovor od 8 dana, a toliko imaju i privatne klinike za odgovor na pritužbu vezanu za medicinska pitanja, dok prigovori o računu ili prodaji usluge potpadaju pod *Zakon o zaštiti potrošača* s rokom za odgovor od 15 dana.⁴⁷

Način podnošenja prigovora kod nekih privatnih klinika:

- **Specijalna bolnica Agram:** prigovore zaprimaju putem e-maila (ravnateljstvo@agram-bolnica.hr);
- **Poliklinika Aviva (Zagreb):** ima poseban obrazac izravno na mrežnoj stranici.⁴⁸ Obvezuju se odgovoriti u pisanom obliku najkasnije u roku od **15 dana** od zaprimanja pritužbe.

⁴⁷ *Zakon o zaštiti potrošača*, Narodne novine, br. 19/22, 59/23, čl. 10., st. 6.

⁴⁸ ***, »Primjedbe i pritužbe«, obrazac, Poliklinika Aviva (Zagreb), dostupno na: <https://poliklinika-aviva.hr/hr/primjedbe-i-prituzbe/>. Posljednji pristup 3. travnja 2026.



3. Mapiranje institucija i tijela koja su nadležna za rješavanje pritužbi pacijenata

U ovom poglavlju donosimo popis institucija i tijela koja su nadležna za rješavanje pritužbi pacijenata. Radi se o sljedećima: ravnateljima zdravstvenih ustanova, županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata, povjerenstva za promicanje i zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva, Ministarstvo zdravstva, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO), strukovne komore zdravstvenih radnika, Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata (HUPPP), Pučka pravobraniteljica Republike Hrvatske, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, Pravobranitelj za osobe s invaliditetom i Pravobranitelj za djecu (tablični prikaz vidi u Tablici 2. Prikaz mapiranja institucija).

3.1. Ravnatelj zdravstvene ustanove

Prva razina zaštite prava pacijenata u Republici Hrvatskoj je **ravnatelj zdravstvene ustanove** na čiji se rad pacijent žali. Pacijent koji smatra da su mu tijekom pružanja zdravstvene zaštite povrijeđena određena prava ima mogućnost podnijeti pritužbu ravnatelju ustanove, odnosno odgovornoj osobi zdravstvene institucije.⁴⁹

Ovaj postupak predstavlja **primarni i najbrži mehanizam zaštite prava pacijenata**, jer omogućuje rješavanje problema unutar same ustanove prije uključivanja drugih nadležnih tijela. Cilj postupka je:

- utvrditi činjenice;
- ispitati navode iz pritužbe;
- poduzeti odgovarajuće mjere ako se utvrdi nepravilnost u radu zdravstvenih djelatnika ili organizaciji zdravstvene skrbi.⁵⁰

Pravo pacijenta na podnošenje pritužbe regulirano je prije svega *Zakonom o zaštiti prava pacijenata* i *Zakonom o zdravstvenoj zaštiti*. Pritužba se može podnijeti usmeno ili pisanim putem, ovisno o organizaciji rada ustanove i pravilima poslovanja.

⁴⁹ ***, »Kome poslati pritužbe na liječenje«, Udruga Roda, 30. 12. 2018., dostupno na: <https://www.roda.hr/udruga/projekti/prekinimo-sutnju/kome-poslati-pritužbe-na-liječenje.html>. Posljednji pristup 3. ožujka 2026.

⁵⁰ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, Narodne novine, br. 169/04, 37/08.

3.1.1. Najčešći razlozi pritužbi

Kao najčešći razlozi za podnošenje pritužbi pokazuju se sljedeći:

- neprimjeren odnos zdravstvenog osoblja prema pacijentu;
- nedostatak informacija o dijagnozi, terapiji ili postupku liječenja;
- povreda prava na informirani pristanak;
- duge liste čekanja ili odgađanje zdravstvene usluge;
- organizacijske pogreške u radu ustanove;
- sumnja na stručnu pogrešku ili nemar u liječenju.⁵¹

3.1.2. Načini podnošenja, postupak i rokovi

Načini podnošenja pritužbi su:

osobno u ustanovi;

pisanim putem (poštom);

elektroničkom poštom;

putem službenog obrasca za pritužbe.

Nakon zaprimanja pritužbe, ravnatelj zdravstvene ustanove dužan je poduzeti sljedeće postupke:

prikupiti relevantnu medicinsku dokumentaciju;

razgovarati sa zdravstvenim djelatnicima uključenim u liječenje;

analizirati okolnosti događaja.

Zakonom je propisan rok za pisani odgovor pacijentu: **najkasnije 8 dana od zaprimanja pritužbe.**⁵² U odgovoru ravnatelj treba navesti:

rezultate provedenog postupka;

mjere koje su poduzete ili će biti poduzete;

⁵¹ Iako *Zakon o zaštiti prava pacijenata* ne navodi specifičnu listu najčešćih razloga za pritužbe, **analize pritužbi u praksi pokazuju da se pacijenti najčešće žale na pristup i komunikaciju zdravstvenih djelatnika, nedostatak informacija i prava pacijenta, kao i na pristup zdravstvenoj zaštiti i organizacijske probleme. Vidi u: *****, »Najčešća pitanja pacijenata«, Prava pacijenata, dostupno na: <https://pravapacijenata.hr/en/najcesca-pitanja-pacijenata/>. Posljednji pristup 3. ožujka 2026.

⁵² *Zakon o zaštiti prava pacijenata*.

eventualne promjene u radu ustanove ili edukaciju osoblja.

Ako se utvrdi povreda prava pacijenta, moguće mjere uključuju:

- upozorenje ili disciplinski postupak protiv zdravstvenog radnika;
- organizacijske promjene u radu ustanove;
- dodatnu edukaciju zdravstvenog osoblja;
- poboljšanje komunikacije i informiranja pacijenata.⁵³

Ovaj postupak ima primarno interni karakter. Međutim, ako pacijent nije zadovoljan odgovorom ili rok nije poštovan, može se obratiti višim nadležnim tijelima.

3.2. Županijsko povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata

Ako pacijent nije zadovoljan odgovorom zdravstvene ustanove ili ravnatelj ne odgovori u zakonskom roku, može podnijeti prigovor **županijskom povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata**. Ovo povjerenstvo djeluje na razini svake županije i predstavlja drugu razinu zaštite prava pacijenata, a imenuje ga Županijska skupština i ima 5 članova.⁵⁴ *Zakonom o zaštiti prava pacijenata* propisano je osnivanje i djelovanje takvih povjerenstava u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave.⁵⁵

3.2.1. Nadležnosti Povjerenstva

Županijsko povjerenstvo ima sljedeće nadležnosti:

- praćenje primjene propisa o zaštiti prava pacijenata;
- razmatranje pritužbi pacijenata na rad ustanova i zdravstvenih radnika;
- predlaganje mjera za poboljšanje zaštite prava pacijenata;
- upozoravanje nadležnih tijela na povrede prava pacijenata;

⁵³ Bernard Iljazović, »Zaštita prava pacijenata u zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske«, IUS –INFO, Prava pacijenata, 26. 7. 2024., dostupno na: [IUS-INFO - Zaštita prava pacijenata u zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske](#). Posljednji pristup 13. ožujka 2026.

⁵⁴ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 30. i čl. 32.

⁵⁵ Isto.

- podnošenje izvješća nadležnoj županijskoj skupštini i Ministarstvu zdravstva.⁵⁶

U slučaju ozbiljnih povreda prava koje mogu ugroziti zdravlje ili život pacijenta, Povjerenstvo je dužno odmah obavijestiti nadležna tijela (npr. zdravstvenu inspekciju ili strukovne komore).

3.2.2. Načini podnošenja, postupak i rokovi

Načini podnošenja pritužbi su:

- pisanim putem (poštom);
- elektroničkom poštom (e-mail);
- osobno u nadležnom upravnom odjelu županije.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke pacijenta;
- opis događaja i navodne povrede prava;
- naziv ustanove ili zdravstvenog djelatnika;
- datum događaja;
- relevantnu medicinsku dokumentaciju.⁵⁷

Nakon zaprimanja pritužbe, Povjerenstvo može:

- zatražiti očitovanje ustanove ili djelatnika;
- izvršiti uvid u medicinsku dokumentaciju;
- provjeriti način ostvarivanja prava pacijenata;
- predložiti mjere za uklanjanje nepravilnosti;
- obavijestiti pacijenta o poduzetim mjerama **najkasnije 15 dana** od dana zaprimanja pritužbe;
- rok za dopunu pritužbe je **8 dana**.⁵⁸

⁵⁶ Isto, čl. 33 – čl. 37.

⁵⁷ *Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove* (Narodne novine, br. 92/2019) propisuje da bolnička ustanova mora imati dokumentirani postupak za prijavu neočekivanih neželjenih događaja, uključujući osnovne podatke o pacijentu, vrsti incidenta, vremenu i mjestu događaja te poduzetim mjerama. Ovi zahtjevi omogućuju pravilno evidentiranje i razmatranje pritužbi pacijenata.

⁵⁸ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 33. – čl. 36.

Županijsko povjerenstvo djeluje kao neovisno tijelo koje pacijentima omogućuje zaštitu prava bez pokretanja sudskih postupaka. Osim rješavanja pritužbi, ono doprinosi unaprjeđenju kvalitete zdravstvene zaštite i promicanju prava pacijenata.

3.3. Povjerenstvo za promicanje i zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva

Treća razina zaštite prava pacijenata u Republici Hrvatskoj predstavlja **Povjerenstvo za promicanje i zaštitu prava pacijenata**, koje ima širu, savjetodavnu i nadzornu funkciju u odnosu na sustav zaštite prava pacijenata na nacionalnoj razini. Ovo povjerenstvo djeluje neovisno i ima ključnu ulogu u **praćenju primjene prava pacijenata, edukaciji i prevenciji povreda prava**.⁵⁹

Pravna osnova djelovanja povjerenstva nalazi se u:

- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*, posebno u člancima koji reguliraju nacionalne nadzorne i savjetodavne funkcije povjerenstva;
- *Zakonu o zdravstvenoj zaštiti*, koji propisuje organizaciju zdravstvenog sustava i obveze zdravstvenih ustanova u odnosu na prava pacijenata.

Povjerenstvo djeluje pri Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske⁶⁰ te prati ostvarivanje prava pacijenata na nacionalnoj razini, a može djelovati i preventivno kroz davanje mišljenja, preporuka i savjetodavnih aktivnosti.⁶¹

3.3.1. Nadležnosti Povjerenstva

Glavne zadaće Povjerenstva uključuju:

- praćenje provedbe ostvarivanja prava pacijenata;
- raspravljanje o izvješćima povjerenstava jedinica područne (regionalne) samouprave;
- davanje mišljenja, preporuke i prijedloge nadležnim tijelima o utvrđenom stanju na području djelokruga rada povjerenstava jedinica područne (regionalne) samouprave;

⁵⁹ Isto, čl. 38. – čl. 40.

⁶⁰ Isto, čl. 38.

⁶¹ Isto, čl. 39.

- predlaganje poduzimanja mjera za izgradnju cjelovitog sustava zaštite i promicanja prava pacijenata u Republici Hrvatskoj; i
- suradnju s domaćim i međunarodnim tijelima i organizacijama na području zaštite i promicanja prava pacijenata.⁶²

3.3.2. Načini podnošenja, postupak i rokovi

Pacijent se može obratiti Povjerenstvu za promicanje i zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva ako nije zadovoljan postupanjem ili odlukom županijskog povjerenstva, osobito u slučajevima kada smatra da je došlo do teže ili sustavne povrede prava pacijenata.

Pritužba se može podnijeti:

- pisanim putem;
- elektroničkom poštom;
- neposredno, predajom zahtjeva u Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske.⁶³

Pritužba treba sadržavati:

- osobne podatke pacijenta;
- opis događaja i navod povrede prava;
- podatke o prethodnim pritužbama (ako postoje);
- relevantnu medicinsku dokumentaciju ili druge dokaze.⁶⁴

Po primitku pritužbe, Povjerenstvo postupa na sljedeće načine:

- Povjerenstvo zaprimljenu pritužbu evidentira i procjenjuje njezinu osnovanost;
- po potrebi zatraži očitovanje zdravstvene ustanove, županijskog povjerenstva ili drugih nadležnih tijela;
- provodi analizu pritužbe i daje preporuke o mjerama za rješavanje problema;
- Povjerenstvo je dužno o poduzetim mjerama izvijestiti podnositelja pritužbe najkasnije u roku od 30 dana;

⁶² Isto, čl. 39. i čl. 40.

⁶³ ***, »Kome poslati pritužbe na liječenje«, dostupno na: <https://www.roda.hr/udruga/projekti/prekinimosutnju/kome-poslati-pritužbe-na-liječenje.html>.

⁶⁴ Zakon o zaštiti prava pacijenata, čl. 37. – čl. 39.

- u slučaju potrebe za dodatnim nadzorom ili prikupljanjem informacija, rok za rješavanje može se produljiti na najviše 60 dana.⁶⁵

3.3.3. Značaj Povjerenstva

Povjerenstvo ima važnu ulogu u sustavu zaštite prava pacijenata jer:

- osigurava nacionalnu razinu nadzora i koordinacije sustava zaštite prava pacijenata;
- preventivno djeluje kroz savjetodavne preporuke i smjernice;
- osnažuje pacijente u zaštiti njihovih prava;
- doprinosi unaprjeđenju zdravstvenog sustava kroz evaluaciju i preporuke.⁶⁶

Ovo tijelo omogućuje pacijentima pristup neovisnoj instituciji koja može intervenirati kada lokalni i županijski mehanizmi nisu pružili zadovoljavajuće rješenje.

3.4. Ministarstvo zdravstva

Četvrta razina zaštite prava pacijenata u Republici Hrvatskoj je **Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske**, koje ima nadzornu, upravnu i koordinacijsku ulogu u okviru cijelog sustava zdravstvene zaštite. Pacijent se Ministarstvu može obratiti u slučajevima kada prethodni mehanizmi zaštite (ravatelj zdravstvene ustanove, Županijsko povjerenstvo ili Povjerenstvo za promicanje i zaštitu prava pacijenata) nisu osigurali zadovoljavajuće rješenje ili kada problem zahtijeva intervenciju na nacionalnoj razini.

Pravna osnova za djelovanje Ministarstva po pitanju pritužbi je sljedeća:

- *Zakon o zaštiti prava pacijenata* – regulira prava pacijenata i obveze zdravstvenih ustanova, uključujući nadzor Ministarstva;⁶⁷
- *Zakon o zdravstvenoj zaštiti* – definira nadležnosti Ministarstva u sustavu zdravstvene zaštite;⁶⁸

⁶⁵ Isto, čl. 37. i čl. 39.

⁶⁶ Isto, čl. 37. i čl. 39.

⁶⁷ Isto.

⁶⁸ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, Narodne novine, br. 100/18, 125/19, 147/20, 119/22, 156/22, 33/23, 36/24, 102/25.

- *Zakon o općem upravnom postupku (ZUP)* – propisuje upravne postupke koje Ministarstvo vodi prilikom rješavanja predstavki i pritužbi građana;⁶⁹
- *Zakon o sustavu državne uprave* – propisuje opću obvezu tijela državne uprave, uključujući Ministarstvo, da građanima omoguće podnošenje predstavki i pritužbi na svoj rad te da im na njih odgovore pravovremeno.⁷⁰

3.4.1. Nadležnosti Ministarstva

Ministarstvo zdravstva ima šire ovlasti u zaštiti prava pacijenata. One se očituju u:

- provođenju nadzora nad radom zdravstvenih ustanova;
- pokretanju inspekcijskih postupaka prema ustanovama ili zdravstvenim radnicima;
- donošenje upravnih rješenja u slučaju nepravilnosti;
- koordinaciju djelovanja strukovnih komora i povjerenstava;
- davanje smjernica za unapređenje zaštite prava pacijenata.⁷¹

Ministarstvo djeluje i preventivno, kroz edukaciju i izdavanje smjernica za zdravstvene ustanove, kako bi se smanjila učestalost povreda prava pacijenata.

3.4.2. Načini podnošenja, postupak i rokovi

Pacijent može Ministarstvu podnijeti pritužbu na ove načine:

- pisanu pritužbu poštom;⁷²
- elektroničkom poštom (e-mail);⁷³
- putem službenih kanala Ministarstva (npr. e-Građani ili službeni obrasci);⁷⁴
- anonimno, ali tada tijelo nije dužno obavijestiti podnositelja o ishodu (jer nema kome poslati odgovor), iako bi po službenoj dužnosti ipak trebalo provjeriti navode ako su ozbiljne prekršajne naravi;⁷⁵

⁶⁹ *Zakon o općem upravnom postupku*, Narodne novine, br. 47/09, 110/21.

⁷⁰ *Zakon o sustavu državne uprave*, Narodne novine, br. 66/19, 155/23.

⁷¹ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, čl. 204. – čl. 209. i čl. 211. – čl. 212.

⁷² *Zakon o općem upravnom postupku*, čl. 71.

⁷³ Isto, čl. 71. i čl. 75.

⁷⁴ Isto, čl. 71. i čl. 75.

⁷⁵ *Zakon o sustavu državne uprave*, čl. 11.

- jedan od načina informiranja i dobivanja pomoći pri podnošenju pritužbe jest i obraćanje savjetodavnim službama poput Plavog telefona, koje pružaju podršku korisnicima, ali ne provode upravni postupak.⁷⁶

Pritužba treba sadržavati:

- osobne podatke pacijenta;
- podatke o ustanovi/osobi na koje se pacijent žali;
- opis događaja i prethodnih postupaka po pritužbi;
- relevantnu medicinsku dokumentaciju;
- jasnu tvrdnju o povredi prava;
- potpis i datum.⁷⁷

Ministarstvo postupak vodi prema odredbama *Zakona o općem upravnom postupku*, što uključuje:

- zaprimanje i evidentiranje pritužbe;
- provjeru dokumentacije i očitovanja nadležnih ustanova ili tijela;
- provođenje inspekcijskog ili nadzornog postupka (po potrebi);
- donošenje rješenja ili preporuka za uklanjanje nepravilnosti;
- **jednostavni predmeti**: 30 dana od zaprimanja pritužbe;
- **složeni predmeti** (npr. višestruka povreda prava ili zahtjev za inspekcijski nadzor): do 60 dana;
- povratna informacija pacijentu o poduzetim mjerama: odmah po donošenju rješenja ili zaključka postupka.⁷⁸

3.4.3. Značaj Ministarstva

Ministarstvo zdravstva predstavlja krajnju nacionalnu instancu u sustavu zaštite prava pacijenata, jer može:

- osigurati nadzor i koordinaciju nad svim zdravstvenim ustanovama;

⁷⁶ ***, »Bijeli telefon«, e-Građani, dostupno na: [Bijeli telefon - gov.hr](https://www.bijelitelphon.gov.hr). Posljednji pristup 20. ožujka 2026.

⁷⁷ *Zakon o općem upravnom postupku*, čl. 42. – čl. 47.

⁷⁸ Isto, čl. 42. – 47., 48. – 58., 96. – 113. i čl. 101.

- intervenirati u slučajevima sustavnih nepravilnosti;
- osigurati da pacijent dobije pravovremeni odgovor kada lokalni ili županijski mehanizmi ne daju rezultate;
- formirati politike i smjernice koje utječu na zaštitu prava pacijenata u cijelom sustavu zdravstvene zaštite.⁷⁹

3.5. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)

Peta institucija u sustavu zaštite prava pacijenata u Republici Hrvatskoj je **Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)**. Za razliku od pravobraniteljice koja daje preporuku (nema moć kažnjavanja bolnice, nego je javno proziva), HZZO može bolnici umanjiti isplatu sredstava ili raskinuti ugovor ako ustanovi da su pacijentu prekršena prava iz osiguranja.

HZZO je ključna institucija u pružanju zdravstvenog osiguranja i financiranju zdravstvene zaštite. U kontekstu prava pacijenata ima nadležnost za:

- ostvarivanje prava pacijenata na zdravstvenu zaštitu financiranu iz obveznog zdravstvenog osiguranja;
- rješavanje pritužbi i prigovora osiguranika vezanih uz ostvarivanje prava po zdravstvenom osiguranju;
- nadzor nad pravilnim ostvarivanjem prava pacijenata u ugovorenim zdravstvenim ustanovama;

3.5.1. Pravna osnova i nadležnost

Djelovanje HZZO-a temelji se na:

- *Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju*⁸⁰ – propisuje prava osiguranika i obveze HZZO-a u osiguranju zdravstvene zaštite;
- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*⁸¹ – definira opća prava pacijenata koja HZZO osigurava u okviru financiranja i ugovorne obveze;

⁷⁹ ***, »Djelokrug«, Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske, dostupno na: <https://zdravlje.gov.hr/o-ministarstvu/djelokrug-1297/1297>. Posljednji pristup 23. ožujka 2026.

⁸⁰ *Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju*, Narodne novine, br. 80/13, 137/13, 98/19, 33/23, 105/25.

⁸¹ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*.

- *Zakonu o zdravstvenoj zaštiti*⁸² – utvrđuje organizaciju i nadzor nad zdravstvenim sustavom, uključujući obvezne mehanizme osiguranja.

HZZO ima specifične nadležnosti vezane uz prava pacijenata. Radi se o sljedećima:

- praćenje i kontrola ostvarivanja prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama koje su ugovorene s HZZO-om;
- rješavanje pritužbi i prigovora osiguranika vezano za pristup zdravstvenoj zaštiti ili odbijanje prava iz zdravstvenog osiguranja;
- izdavanje odluka o nadoknadi troškova liječenja i lijekova u skladu sa zakonom i pravilnicima;
- suradnja s Ministarstvom zdravstva i drugim nadležnim tijelima u vezi sustava prava pacijenata;
- edukacija osiguranika i pružatelja usluga o pravima i obvezama u sustavu zdravstvenog osiguranja.⁸³

3.5.2. Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi

Pacijent/osiguranik može HZZO-u podnijeti pritužbu kada:

- ne može ostvariti pravo na zdravstvenu zaštitu ili lijekove prema obveznom zdravstvenom osiguranju;
- smatra da je došlo do pogreške ili nepravilnosti u financiranju ili naplati usluga;
- zdravstvena ustanova ili HZZO nisu postupili u skladu s ugovorom ili zakonom.⁸⁴

Pritužba se podnosi:

- pisanim putem (poštom);
- osobno na zapisnik;
- elektroničkom poštom (e-mail);
- putem službenih obrazaca dostupnih na mrežnoj stranici HZZO-a ili u poslovnicama.⁸⁵

⁸² *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*.

⁸³ *Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju*, čl. 116. – čl. 126.

⁸⁴ Isto, čl. 20. – čl. 21.

⁸⁵ *Zakon o općem upravnom postupku*, čl. 71.

Pritužba treba sadržavati:

- osobne podatke osiguranika;
- opis problema i prethodne pokušaje rješavanja;
- relevantnu medicinsku dokumentaciju ili račune;
- podatke o zdravstvenoj ustanovi ili djelatniku na kojeg se pritužba odnosi.⁸⁶

Po zaprimljenoj pritužbi, HZZO reagira na sljedeće načine:

- evidentira pritužbu i procjenjuje njezinu osnovanost;
- po potrebi traži očitovanje od zdravstvene ustanove ili stručnih službi unutar HZZO-a;
- donosi odluku ili preporuku za rješavanje problema;
- mora podnijeti **pisani odgovor u roku od 30 dana** od zaprimanja pritužbe;
- ako je potrebna dodatna provjera ili koordinacija s zdravstvenom ustanovom, rok može biti produžen do **60 dana**, uz pravovremeno obavještanje podnositelja pritužbi.

3.5.3. Značaj HZZO-a

HZZO je ključan za brojne aspekte osiguravanja prava pacijenata. Neki od njih su:

- osiguravanje da pacijenti ostvaruju svoja prava na zdravstvenu zaštitu i lijekove;⁸⁷
- nadzor nad pravilnim pružanjem usluga u ugovorenim zdravstvenim ustanovama;⁸⁸
- rješavanje problema financijske i administrativne prirode, čime direktno doprinosi zaštiti prava pacijenata;⁸⁹
- informiranje i edukaciju osiguranika o njihovim pravima.⁹⁰

3.6. Strukovne komore zdravstvenih radnika

Hrvatska liječnička komora (HLK), zajedno s drugim strukovnim komorama (Hrvatska komora medicinskih sestara i tehničara, Hrvatska komora primalja, Hrvatska komora dentalnih liječnika), predstavlja **stručnu i nadzornu instancu** u kojoj pacijenti mogu prijaviti

⁸⁶ Isto, čl. 71.

⁸⁷ *Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju*, čl. 1. i čl. 19.

⁸⁸ Isto, čl. 116. – čl. 126.

⁸⁹ *Statut Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje*, Narodne novine, br. 74/25.

⁹⁰ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, Narodne novine, br. 169/04, 37/08.

nepravilnosti u radu zdravstvenih djelatnika. One su neovisna strukovna tijela koja brinu o **profesionalnoj odgovornosti**, etici i standardima struke, a imaju i važnu ulogu u zaštiti prava pacijenata.

3.6.1. Pravna osnova i nadležnost

Pravna osnova za djelovanje Hrvatske liječničke komore i drugih strukovnih komora propisana je, primjerice, u:

- *Zakonu o liječništvu*⁹¹ – propisuje osnivanje Hrvatske liječničke komore, navodi javne ovlasti, propisuje disciplinsku odgovornost liječnika pred Komorom;
- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*⁹² – daje osnovu za postupanje komore u vezi sa žalbama pacijenata;
- *Zakonu o zdravstvenoj zaštiti*⁹³ – daje nadležnost komorama;
- *Kodeksu medicinske etike i deontologije*⁹⁴ – interni akt Komore koji definira što je ‘povreda etike’ zbog koje se pacijent žali.

Strukovne komore zdravstvenih radnika imaju sljedeće nadležnosti u zaštiti prava pacijenata:

- razmatranje pritužbi pacijenata na postupanje zdravstvenih radnika;⁹⁵
- provođenje **disciplinskih postupaka** protiv zdravstvenih djelatnika u slučaju povrede profesionalnih standarda ili prava pacijenata;⁹⁶
- praćenje etičkog i stručnog rada članova komore;
- davanje mišljenja i preporuka zdravstvenim ustanovama i Ministarstvu zdravstva;
- edukacija članova o zakonima, etici i pravima pacijenata.

Napomena: komore ne mogu rješavati organizacijske ili administrativne probleme unutar zdravstvenih ustanova. To ostaje u nadležnosti ravnatelja, HZZO-a ili Ministarstva, ali mogu utjecati na odgovornost i sankcije pojedinog zdravstvenog djelatnika.

⁹¹ *Zakon o liječništvu*, Narodne novine.

⁹² *Zakon o zaštiti prava pacijenata*.

⁹³ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*.

⁹⁴ *Kodeks medicinske etike i deontologije*, pročišćeni tekst, Hrvatska liječnička komora, 15. siječnja 2016., dostupno na: <https://www.hlk.hr/EasyEdit/UserFiles/3-kodeks-medicinske-etike-i-deontologije-procisaceni-tekst.pdf>. Posljednji pristup 15. travnja 2026.

⁹⁵ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, čl. 27.

⁹⁶ Isto, čl. 130.

3.6.2. Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi

Pacijent može podnijeti pritužbu komori isključivo protiv pojedinačnog liječnika, i to ako:

- želi pokrenuti disciplinski postupak protiv člana komore;
- smatra da je zdravstveni djelatnik postupao neprofesionalno ili kršio prava pacijenta.⁹⁷

Pritužba se podnosi:

- pisanim putem (poštom), usmeno na zapisnik, elektroničkim putem (sukladno *Zakonu o općem upravnom postupku*);⁹⁸
- putem službenih obrazaca dostupnih na mrežnim stranicama komora;
- anonimne pritužbe rjeđe se uzimaju u obzir – obično se odbacuju.

Pritužba treba sadržavati:

- osobne podatke pacijenta;
- identitet zdravstvenog djelatnika;
- opis postupka koji je doveo do povrede prava pacijenta;
- medicinsku dokumentaciju ili druge dokaze;
- potpis prijavitelja.⁹⁹

Komora po zaprimanju pritužbe može provesti **prethodnu provjeru**:

- ako postoji osnovana sumnja u povredu, pokreće se **disciplinski postupak**;¹⁰⁰
- pacijent može biti **obaviješten o tijeku i ishodu postupka**;
- na postupak se primjenjuje *Zakon o općem upravnom postupku*;
- rok za donošenje odluke: 30 dana (jednostavne stvari) ili 60 dana (složenije stvari).

3.6.3. Značaj komora

Postojanje komora značajno je iz brojnih perspektiva. Neke od njih su:

⁹⁷ *Zakon o liječništvu*, čl. 55. i čl. 50.

⁹⁸ *Zakon o općem upravnom postupku*.

⁹⁹ *Zakon o općem upravnom postupku*, čl. 71.

¹⁰⁰ *Zakon o liječništvu*, čl. 55.

- osiguravaju profesionalnu i etičku odgovornost zdravstvenih djelatnika;
- provode stručni nadzor i disciplinske postupke;
- djeluju preventivno kroz edukaciju i standarde rada;
- omogućuju pacijentima podnošenje pritužbi na rad zdravstvenih djelatnika;
- doprinose kvaliteti zdravstvene zaštite i zaštiti prava pacijenata sukladno ovlastima propisanim *Zakonom o liječništvu*.

3.7. Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata (HUPPP)

Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata (HUPPP) je nevladina i neprofitna organizacija čija je misija zaštita i promicanje prava pacijenata u Republici Hrvatskoj. Udruga djeluje kao savjetodavno i edukativno tijelo te pomaže pacijentima u razumijevanju njihovih prava i snalaženju u zdravstvenom sustavu. Također pruža podršku građanima u slučaju poteškoća ili nejasnoća u ostvarivanju zdravstvene zaštite.

Ona nije tijelo koje donosi pravno obvezujuće odluke niti sudjeluje u donošenju presuda, već djeluje kroz informiranje, savjetovanje i zagovaranje prava pacijenata. Udruga nije povezana s političkim strankama te se financira putem projekata, donacija i članarina. Sredstva se koriste namjenski za provedbu aktivnosti. Svoje aktivnosti i izvješća objavljuje javno radi transparentnosti.

3.7.1. Pravna osnova, nadležnost i djelovanje

Udruga ima pravnu osnovu za djelovanje u sljedećim zakonima i aktima:

- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*¹⁰¹ – uređuje prava pacijenata koja Udruga promiče i štiti, uključujući pravo na informaciju, pristanak i pritužbu;
- *Zakonu o udrugama*¹⁰² – definira pravni status, osnivanje i djelovanje HUPPP-a kao nevladine i neprofitne organizacije;
- djelovanje Udruge usklađeno je i s relevantnim **smjernicama Europske unije** te međunarodnim dokumentima o zaštiti prava pacijenata i ljudskih prava u zdravstvu.

¹⁰¹ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*.

¹⁰² *Zakon o udrugama*, Narodne novine, br. 74/14, 70/17, 98/19, 151/22.

Iako Udruga **nema ovlasti donošenja pravno obvezujućih odluka**, njezin rad je važan jer uključuje:

- **zaštitu prava pacijenata** – pružanje informacija i savjetovanje o pravima tijekom ostvarivanja zdravstvene zaštite;¹⁰³
- **prijavu kršenja prava** – omogućavanje pacijentima da prijave povrede prava putem službenih kanala;¹⁰⁴
- **zdravstvenu diplomaciju** – unapređenje komunikacije unutar zdravstvenog sustava te poticanje poboljšanja i reformi u interesu pacijenata;¹⁰⁵
- **edukaciju** – informiranje javnosti o standardima zdravstvene zaštite i etičkim načelima;¹⁰⁶
- **pravnu i informativnu podršku** pacijentima pri podnošenju pritužbi i sudjelovanju u postupcima zaštite njihovih prava.¹⁰⁷

3.7.2. Podnošenje pritužbe/zahtjeva za pomoć, postupak i rokovi

Pacijent se može obratiti HUPPP-u kada:

- želi savjet kako podnijeti pritužbu ili prigovor;
- želi podršku u komunikaciji s zdravstvenom ustanovom ili drugim tijelom;
- smatra da njegovo pravo nije adekvatno zaštićeno u sustavu, što se temelji na *Zakonu o zaštiti prava pacijenata* (čl. 10.) i *Zakonu o udrugama* (čl. 4.), koji omogućuju udrugama pružanje informacija, savjetovanja i zaštitu općih interesa građana.

Kontakt se može ostvariti:

- pisanim putem (poštom);
- elektroničkom poštom (e-mail);
- osobno na adresi Udruge;
- putem obrasca na mrežnoj stranici HUPPP-a, u skladu s praksom rada udruga i njihovim internim pravilima komunikacije.

¹⁰³ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 8. i čl. 9.

¹⁰⁴ Isto, čl. 30. – čl. 33.

¹⁰⁵ *Zakon o udrugama*, čl. 4.

¹⁰⁶ Isto.

¹⁰⁷ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 10. i čl. 32.

Pritužba ili zahtjev za savjet obično uključuje:

- osobne podatke pacijenta;
- opis problema i događaja;
- ranije postupke u ustanovi ili kod drugih tijela (ako postoje);
- eventualne medicinske dokumente ili dokaze.¹⁰⁸

Postupak prijave obuhvaća sljedeće korake i rokove:

- pacijent se može obratiti HUPPP-u putem e-maila pravapacijenata@st.t-com.hr ili putem online obrasca na službenoj mrežnoj stranici Udruge (<https://pravapacijenata.hr/en/prijava-krsenja-prava-pacijenata/>);
- stručni suradnici Udruge analiziraju zaprimljeni slučaj te daju savjet o mogućem kršenju prava i o nadležnim tijelima kojima se pacijent može obratiti;
- po potrebi, Udruga može pomoći u sastavljanju dopisa ili pritužbe zdravstvenoj ustanovi ili nadležnom tijelu da bi ona bila jasno i pravno utemeljena;
- uloga Udruge je savjetodavna i informativna, te ona ne donosi obvezujuće odluke niti provodi službene postupke pred institucijama;
- budući da HUPPP nije tijelo javne vlasti, **ne postoji zakonski propisan rok za odgovor**, ali se u praksi nastoji odgovoriti u razumnom roku, ovisno o složenosti slučaja;
- kod složenijih predmeta moguće je duže vrijeme obrade zbog potrebe prikupljanja informacija i savjetovanja sa stručnjacima;
- komunikacija s Udrugom ne utječe na zakonske rokove za pokretanje službenih postupaka pred nadležnim tijelima, koji se odvijaju neovisno.

3.7.3. Značaj HUPPP-a

Hrvatska udruga za zaštitu prava pacijenata izrazito je važna, pogotovo zbog njezina nezavisna karaktera. Ona, između ostalog:

¹⁰⁸ Ovakav sadržaj podneska proizlazi iz općih pravila o sadržaju podnesaka prema *Zakonu o općem upravnom postupku* (čl. 71.), koji propisuje da podnesak mora sadržavati podatke potrebne za postupanje nadležnog tijela (podnositelja, sadržaj zahtjeva i relevantne informacije). Iako se taj zakon izravno primjenjuje na tijela javne vlasti, njegovi se standardi u praksi koriste kao smjernica i za komunikaciju s organizacijama poput udruge radi jasnoće i potpunosti podnesaka.

- pruža neovisnu podršku pacijentima u razumijevanju i ostvarivanju njihovih prava;
- potiče transparentnost i odgovornost u radu zdravstvenih ustanova;
- edukacijom i savjetovanjem doprinosi smanjenju rizika od povreda prava pacijenata;
- djeluje kao poveznica između pacijenata i institucija nadležnih za rješavanje pritužbi.

Djelovanje HUPPP-a temelji se na odredbama *Zakona o udrugama*, koji udrugama omogućuje djelovanje u području zaštite ljudskih prava, informiranja i promicanja općeg dobra. Ujedno je povezano sa *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, kojim su propisana temeljna prava pacijenata koja udruga promiče i pomaže ostvariti. U tom smislu, HUPPP ima važnu ulogu u jačanju svijesti o pravima pacijenata te u unapređenju komunikacije između građana i zdravstvenog sustava, iako nema ovlasti donošenja obvezujućih odluka.

3.8. Pučka pravobraniteljica Republike Hrvatske

U Republici Hrvatskoj središnju i neovisnu instituciju za zaštitu ljudskih prava i sloboda predstavlja **pučka pravobraniteljica**. Ona postupa u slučajevima povrede ustavnih i zakonskih prava građana od strane tijela državne i javne vlasti te djeluje kao mehanizam kontrole i zaštite od nepravilnosti u javnoj upravi. Njezina je uloga neovisna i samostalna, a temelji se na načelima jednakosti, zabrane diskriminacije, zakonitosti i zaštite dostojanstva svakog pojedinca. Građani joj se mogu obratiti kada smatraju da su im povrijeđena prava ili kada su nezadovoljni postupanjem javnopravnih tijela. U okviru svojeg djelovanja, Pučka pravobraniteljica zaprima pritužbe građana, provodi ispitne postupke, traži očitovanja od nadležnih tijela te izdaje preporuke i upozorenja radi otklanjanja uočenih nepravilnosti. Iako njezine odluke nisu pravno obvezujuće u smislu sudskih presuda, kao što to imaju sudovi ili upravna tijela, one imaju značajnu i moralnu težinu te utječu na poboljšanje rada tijela javne vlasti i zaštitu prava građana.¹⁰⁹

Posebno važan dio sustava zaštite prava čine i specijalizirani pravobranitelji koji djeluju u okviru šireg sustava zaštite ljudskih prava. Radi se o sljedećima:

- Pravobranitelju za ravnopravnost spolova – koji se bavi zaštitom i promicanjem jednakosti muškaraca i žena te suzbijanjem diskriminacije po spolu;

¹⁰⁹ ***, »Pučka pravobraniteljica: neovisna institucija za zaštitu ljudskih prava«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/>. Posljednji pristup 25. ožujka 2026.

- Pravobranitelju za osobe s invaliditetom – koji štiti prava i dostojanstvo osoba s invaliditetom te prati njihovu uključenost u društvo;
- Pravobranitelju za djecu – koji štiti prava i interese djece u svim područjima života.

Iako su specijalizirani za pojedina područja, svi navedeni pravobranitelji djeluju u koordiniranom sustavu zaštite prava građana, pri čemu pučka pravobraniteljica ima ulogu opće, krovne institucije. Djelovanje pučke pravobraniteljice također je usklađeno s međunarodnim standardima zaštite ljudskih prava te europskim načelima dobre uprave i zabrane diskriminacije.

3.8.1. Pravna osnova i nadležnost

Djelovanje Ureda pučke pravobraniteljice temelji se na:

- *Zakonu o pučkom pravobranitelju*¹¹⁰ – uređuje ovlasti, djelokrug i način rada Ureda, uključujući postupanje po pritužbama građana, zaštitu ljudskih prava te davanje preporuka i upozorenja tijelima javne vlasti;
- *Ustavu Republike Hrvatske*¹¹¹ – odredbe o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda, jednakosti svih pred zakonom te pravu na dostojanstvo i zaštitu zdravlja;
- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*¹¹² – uređuje prava pacijenata u zdravstvenom sustavu, dok pučka pravobraniteljica ima ulogu u razmatranju mogućih povreda prava i postupanju prema nadležnim tijelima.

¹¹⁰ *Zakon o pučkom pravobranitelju*, Narodne novine, br. 76/12.

¹¹¹ *Ustav Republike Hrvatske*.

¹¹² *Zakon o zaštiti prava pacijenata*.

Nadležnosti Ureda pravobraniteljice su:

- praćenje stanja ljudskih prava i sloboda te ukazivanje na potrebu njihove zaštite;¹¹³
- analitičko-istraživački rad, uključujući analize sustava zdravstva, socijalne skrbi i drugih javnih politika;¹¹⁴
- prikupljanje, obrada i vođenje evidencija o pritužbama i slučajevima mogućih povreda prava;¹¹⁵
- informiranje javnosti i zainteresiranih dionika o stanju ljudskih prava i preporukama za njihovo unapređenje;¹¹⁶
- suradnja s organizacijama civilnog društva, međunarodnim institucijama i znanstvenim ustanovama;
- poticanje usklađivanja nacionalnog zakonodavstva s međunarodnim i europskim standardima ljudskih prava te njihova primjena u praksi.¹¹⁷

3.8.2. Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi

Pacijent se može obratiti Uredu pučke pravobraniteljice Republike Hrvatske kada smatra da su mu povrijeđena prava u sustavu zdravstvene zaštite, osobito ako:

- nije zadovoljan postupanjem ili odlukom ravnatelja zdravstvene ustanove;
- nije zadovoljan radom ili odlukom nadležnih povjerenstava za zaštitu prava pacijenata;
- smatra da Ministarstvo zdravstva ili drugo nadležno tijelo nije poduzelo odgovarajuće mjere u zaštiti njegovih prava.¹¹⁸

Pritužba se može podnijeti:

- pisanim putem (poštom);
- elektroničkom poštom (e-mail);

¹¹³ Zakon o pučkom pravobranitelju, čl. 2. – čl. 5.

¹¹⁴ Isto, čl. 5.

¹¹⁵ Isto, čl. 23. – čl. 26.

¹¹⁶ ***, »Ovlasti i nadležnosti«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/ovlasti-i-nadleznosti/>. Posljednji pristup 10. travnja 2026.

¹¹⁷ Isto.

¹¹⁸ Isto.

- putem službenog obrasca dostupnog na mrežnoj stranici Ureda (<https://www.ombudsman.hr/hr/imam-problem/>).¹¹⁹

Pritužba treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja pritužbe;
- podatke o tijelu na koje se pritužba odnosi;
- opis događaja te navodnu povredu prava, uključujući vrijeme i mjesto događaja;
- informacije o prethodno poduzetim postupcima u vezi s predmetom pritužbe (ako postoje);
- relevantnu medicinsku ili drugu dokumentaciju kao dokazni materijal;
- potpis podnositelja pritužbe.¹²⁰

Po zaprimanju pritužbe, Ured:

- evidentira predmet i provjerava njegovu osnovanost;¹²¹
- po potrebi, od nadležnih tijela (npr. zdravstvenih ustanova ili ministarstava) traži očitovanje i dodatne informacije;
- na temelju prikupljenih podataka analizira slučaj te može izdati preporuke, upozorenja ili mišljenja radi otklanjanja uočenih nepravilnosti;¹²²
- Pučka pravobraniteljica nastoji postupati u razumnom roku, koji ovisi o složenosti predmeta, potrebnim provjerama i suradnji s drugim tijelima, a za složenije slučajeve postupak može trajati dulje.

3.8.3. Značaj Ureda

Pučka pravobraniteljica ima važnu ulogu u sustavu zaštite ljudskih prava jer:

- djeluje kao neovisni mehanizam zaštite kada redoviti pravni i administrativni postupci ne osiguraju odgovarajuću zaštitu prava građana, uključujući pacijente;

¹¹⁹ ***; »[Informativni letak]«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://hrvatskazaukrajinu.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/HR/Aktivnosti%20-%20datoteke/Pucka%20pravobraniteljica%20letak%20HR.pdf>. Posljednji pristup 10. travnja 2026.

¹²⁰ ***; »Kako podnijeti pritužbu?«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/kako-podnijeti-pritužbu/>. Posljednji pristup 10. travnja 2026.

¹²¹ *Zakon o pučkom pravobranitelju*, čl. 23. i čl. 24.

¹²² Isto, čl. 5. i čl. 6.

- omogućuje građanima pristup zaštiti utemeljenoj na ljudskim pravima i načelima jednakosti i zabrane diskriminacije;
- obavlja preventivnu funkciju kroz davanje preporuka, upozorenja i inicijativa za unapređenje rada javne uprave i zdravstvenog sustava;
- potiče transparentnost, odgovornost i zakonitost u radu zdravstvenih ustanova i drugih tijela javne vlasti.

3.9. Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova

Kao što je već navedeno, uz opću zaštitu ljudskih prava, u Republici Hrvatskoj djeluju i specijalizirani pravobranitelji, među kojima je i **pravobraniteljica za ravnopravnost spolova**. Iako primarna nadležnost Ureda nije zdravstvena zaštita, on postaje nadležan u slučajevima kada postoji povreda prava pacijenata povezana s diskriminacijom na temelju spola, trudnoće, roditeljstva ili drugih oblika rodne diskriminacije u sustavu zdravstvene zaštite. Ured nema ovlasti izdavanja obvezujućih upravnih rješenja, ali njegova mišljenja i preporuke imaju značajan moralni i institucionalni utjecaj te često potiču promjene u praksi zdravstvenih ustanova.

3.9.1. Pravna osnova

Djelovanje pravobraniteljice za ravnopravnost spolova temelji se na sljedećim pravnim izvorima:

- *Zakon o ravnopravnosti spolova*¹²³ – propisuje ovlasti Ureda u zaštiti od diskriminacije u svim područjima, uključujući javni i privatni sektor te sustav zdravstvene zaštite;
- *Zakon o pučkom pravobranitelju*¹²⁴ – uređuje status, nadležnosti i opće ovlasti pravobraniteljskih institucija;
- *Zakon o zaštiti prava pacijenata*¹²⁵ – u kombinaciji sa *Zakonom o ravnopravnosti spolova* omogućuje postupanje u slučajevima diskriminacije pacijenata u zdravstvenom sustavu;

¹²³ *Zakon o ravnopravnosti spolova*, Narodne novine, br. 82/08, 69/17.

¹²⁴ *Zakon o pučkom pravobranitelju*.

¹²⁵ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*.



- *Ustav Republike Hrvatske*¹²⁶ – osobito odredbe koje jamče jednakost pred zakonom i zabranu diskriminacije.

¹²⁶ *Ustav Republike Hrvatske.*

3.9.2. Nadležnosti Ureda

Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova ima sljedeće nadležnosti u kontekstu prava pacijenata:

- zaprimanje pritužbi fizičkih i pravnih osoba vezanih uz diskriminaciju na području ravnopravnosti spolova, bračnog ili obiteljskog statusa, trudnoće, materinstva, spolne orijentacije i rodnog identiteta;
- pružanje pomoći osobama koje su podnijele pritužbu zbog diskriminacije pri pokretanju sudskog postupka;
- ispitivanje pojedinačnih slučajeva diskriminacije po vlastitoj inicijativi (*ex officio*);
- poduzimanje radnji u povodu uočene diskriminacije u praćenju primjene zakona i drugih propisa;
- predlaganje pokretanja postupka ocjene ustavnosti zakona te ustavnosti i zakonitosti drugih propisa;
- podnošenje izvješća Hrvatskom saboru jednom godišnje.¹²⁷

3.9.3. Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi

Pacijent se može obratiti Pravobraniteljici za ravnopravnost spolova u slučaju:

- diskriminacije na temelju spola, trudnoće, roditeljstva ili rodnog identiteta u pružanju zdravstvene zaštite;
- nepravednog postupanja u zdravstvenoj ustanovi povezanog s navedenim osnovama.¹²⁸

Pritužba se podnosi:

- pisanim putem (poštom): Preobraženska ulica 4/1, 10 000 Zagreb;
- elektroničkom poštom (e-mail): ravnopravnost@prs.hr;
- putem službenog obrasca na mrežnim stranicama Ureda: <https://www.prs.hr/contact/form> i <https://www.prs.hr/contact2/form>.

¹²⁷ Zakon o ravnopravnosti spolova;

***, »Nadležnost Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/cms/page/9>. Posljednji pristup 10. travnja 2026.

¹²⁸ ***, »Kako se obratiti pravobraniteljici«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/cms/page/12>. Posljednji pristup 10. travnja 2026.

Iz ranije navedenog proizlazi da se pritužba može podnijeti i putem službenog obrasca, pri čemu je vidljivo što sve pritužba treba sadržavati. To su sljedeći podaci:

- osobni podaci podnositelja;
- podaci o tijelu na koje se pritužba odnosi;
- opis događaja i oblik diskriminacije, vrijeme, mjesto i eventualne svjedoke;
- informacije o prethodno poduzetim postupcima pred zdravstvenim ili drugim nadležnim tijelima;
- medicinska dokumentacija ili druga relevantna dokumentacija;
- potpis podnositelja pritužbe.

Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova po zaprimljenoj pritužbi:

- evidentira i ispituje njezinu osnovanost;
- prema potrebi traži očitovanje zdravstvene ustanove ili drugih nadležnih tijela;
- analizira zaprimljenu pritužbu te donosi preporuke za uklanjanje utvrđene diskriminacije;
- Pravobraniteljica nastoji odgovoriti podnositelju pritužbe **u roku od 30 dana** od zaprimanja.¹²⁹

3.9.4. Značaj Ureda

Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova doprinosi zaštiti prava pacijenata na sljedeće načine:

- osigurava zaštitu od diskriminacije u zdravstvenom sustavu
- djeluje preventivno kroz edukaciju, preporuke i podizanje svijesti
- pruža pacijentima neovisnu instancu zaštite u slučajevima kada redoviti postupci na lokalnoj ili nacionalnoj razini ne rješavaju diskriminacijske probleme
- potiče jednak pristup zdravstvenoj zaštiti svim građanima, neovisno o spolu, trudnoći ili roditeljskom statusu.

¹²⁹ Zakon o ravnopravnosti spolova;

***, »Ovlasti i načini postupanja«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/cms/page/9>. Posljednji pristup 10. travnja 2026.

3.10. Pravobranitelj za osobe s invaliditetom

Pravobranitelj za osobe sa invaliditetom je neovisna institucija čija je zadaća zaštita i promicanje prava osoba s invaliditetom. U kontekstu prava pacijenata, Ured osigurava jednaku zdravstvenu zaštitu te postupuje u slučajevima kada su prava osoba sa invaliditetom povrijeđena ili kada postoji diskriminacija u zdravstvenom sustavu.

3.10.1. Pravna osnova

Djelovanje pravobranitelja za osobe sa invaliditetom temelji se na sljedećim pravnim izvorima:

- *Zakonu o pravobranitelju za osobe s invaliditetom*¹³⁰ – propisuje nadležnosti i ovlasti Ureda;
- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*¹³¹ – omogućuje postupanje Ureda u slučajevima povrede prava pacijenata;
- *Ustavu Republike Hrvatske*¹³² – jamči ljudska prava i jednakost za sve građane, uključujući osobe s invaliditetom;
- *Konvenciji UN-a o pravima osoba s invaliditetom*¹³³ – međunarodni okvir koji uređuje prava osoba s invaliditetom, uključujući pravo na zdravstvenu zaštitu;
- *Zakonu o suzbijanju diskriminacije*¹³⁴ – osigurava zaštitu i promicanje jednakosti;
- *Zakonu o zaštiti osoba s duševnim smetnjama*¹³⁵ – propisuje temeljna načela, zaštitu prava te postupanje prema osobama s duševnim smetnjama.

3.10.2. Nadležnosti Ureda

Ured pravobranitelja za osobe s invaliditetom ima nadležnosti:

- zaprimanja i razmatranja pritužbi osoba s invaliditetom vezano uz zdravstvenu zaštitu;
- nadzora nad poštivanjem prava pacijenata s invaliditetom u zdravstvenim ustanovama;

¹³⁰ *Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom*, Narodne novine, br. 107/07.

¹³¹ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*.

¹³² *Ustav Republike Hrvatske*.

¹³³ *Konvencija o pravima osoba s invaliditetom. Fakultativni protokol uz Konvenciju* (Zagreb: Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom / Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, 2018., dostupno na: https://www.soih.hr/pdf/soih_editions/kun_o_pravima_osi.pdf. Posljednji pristup 11. travnja 2026.

¹³⁴ *Zakon o suzbijanju diskriminacije*, Narodne novine, br. 85/08, 112/12.

¹³⁵ *Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama*, Narodne novine, br. 76/14.

- davanje preporuka i inicijativa zdravstvenim ustanovama i nadležnim tijelima za uklanjanje prepreka i diskriminacije;
- praćenja zakonitosti i jednakog pristupa zdravstvenoj zaštiti;
- sudjelovanja u kreiranju politika i smjernica za poboljšanje prava pacijenata s invaliditetom.¹³⁶

Ured ne donosi obvezujuće odluke, ali njegova mišljenja i preporuke imaju značajan utjecaj na rad zdravstvenih institucija.

3.10.3. Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi

Pritužbu Uredu može podnijeti pacijent s invaliditetom osobno, kao i roditelji ili skrbnik, član obitelji ili druga bliska osoba, udruge i organizacije koje djeluju u interesu osoba s invaliditetom.¹³⁷ To može učiniti na sljedeće načine:

- pisanim putem (poštom);
- elektroničkom poštom (e-mail);
- putem službenog obrasca na mrežnoj stranici Ureda.

Prema službenim podacima na mrežnoj stranici Ureda, pritužba treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja;
- opis događaja i povrede prava;
- podatke o zdravstvenoj ustanovi ili djelatniku;
- medicinsku dokumentaciju ili druge dokaze.

Po zaprimanju pritužbe, Ured:

- evidentira pritužbu i ispituje njezinu osnovanost;
- može zatražiti očitovanje od zdravstvene ustanove ili drugih nadležnih tijela;
- daje preporuke za uklanjanje nepravilnosti i zaštitu prava pacijenta;
- Ured, u pravilu, nastoji odgovoriti podnositelju pritužbe u roku od 30 dana;

¹³⁶ Prema Zakonu o pravobranitelju za osobe s invaliditetom (Narodne novine, br. 107/07), Pravobranitelj prati, štiti i promiče prava osoba s invaliditetom te predlaže mjere za unapređenje njihovog položaja.

¹³⁷ Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom, čl. 15.

- u složenijim slučajevima, koji zahtijevaju koordinaciju s drugim institucijama, odgovor može biti produljen, ali podnositelj pritužbe mora biti pravovremeno obaviješten.

3.10.4. Značaj Ureda

Značaj Ureda Pravobranitelja za osobe s invaliditetom očituje se u tome što:

- osigurava zaštitu prava pacijenata s invaliditetom;
- djeluje preventivno kroz edukaciju i davanje preporuke zdravstvenim ustanovama;
- pruža neovisnu instancu za zaprimanje pritužbe pacijenata s invaliditetom;
- potiče inkluzivnost i jednak pristup zdravstvenoj zaštiti za sve građane;
- pruža besplatnu pravnu pomoć i podršku u ostvarivanju prava.

3.11. Pravobranitelj za djecu

Pravobranitelj za djecu je neovisna institucija koja štiti, prati i promiče prava i interese djece u Republici Hrvatskoj, uključujući i njihova prava u zdravstvenom sustavu.¹³⁸ U kontekstu podnošenja pritužbi, roditelji, skrbnici ili sama djeca mogu se obratiti Pravobranitelju u slučajevima kada smatraju da su djetetu povrijeđena prava, kao što su neprimjerena zdravstvena skrb, uskraćivanje ili otežan pristup liječenju, nepoštivanje prava na informiranost i sudjelovanje u odlučivanju i neadekvatan odnos zdravstvenog osoblja prema djetetu. Njegova uloga je savjetodavna i nadzorna s naglaskom na davanje preporuka i poticanje sustavnih poboljšanja, čime nadopunjuje postojeće mehanizme zaštite prava pacijenata. Odgovoran je Hrvatskom saboru.¹³⁹

3.11.1. Pravna osnova

Rad institucije temelji se na:

- *Ustavu Republike Hrvatske*¹⁴⁰ – osigurava temeljna prava djece i daje osnovnu zaštitu tih prava u svim postupcima, uključujući podnošenje pritužbi;

¹³⁸ *Zakon o pravobranitelju za djecu*, Narodne novine, br. 73/17, čl. 2.

¹³⁹ Isto, čl. 5.

¹⁴⁰ *Ustav Republike Hrvatske*.

- *Zakonu o pravobranitelju za djecu*¹⁴¹ – izravno uređuje postupanje po pritužbama;
- *Konvenciji o pravima djeteta*¹⁴² – međunarodni je pravni dokument Ujedinjenih naroda koji utvrđuje temeljna građanska, politička, socijalna, ekonomska i kulturna prava djece prava te obvezuje države potpisnice na njihovo poštivanje, zaštitu i ostvarivanje u praksi;
- drugim relevantnim zakonima i propisima koji uređuju zaštitu prava djece (npr. iz područja zdravstva, socijalne skrbi i obrazovanja).

3.11.2. Nadležnost Ureda

Ured pravobranitelja nadležan je za:

- praćenje usklađenosti zakona i prakse s pravima djece;
- razmatranje pojedinačnih pritužbi i prijava povrede prava djece;
- upozoravanje nadležnih tijela na nepravilnosti;
- davanje preporuka, prijedloga i mišljenja za unapređenje zaštite djece;
- praćenje provedbe međunarodnih obveza Republike Hrvatske u području prava djece;
- iniciranje izmjena propisa kada se utvrde sustavni problemi.¹⁴³

3.11.3. Podnošenje pritužbe, postupak i rokovi

Pritužbu može podnijeti:

- dijete;
- roditelj ili skrbnik;
- druga fizička ili pravna osoba koja ima saznanja o povredi prava djeteta.

Pritužba se može podnijeti:

- pisanim putem (poštom ili e-mailom);

¹⁴¹ *Zakon o pravobranitelju za djecu.*

¹⁴² *Konvencija o pravima djeteta* (Zagreb: Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži, 2001), dostupno

https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/pdf/medjunarodni/konvencija_o_pravima_djeteta.pdf.

Posljednji pristup 20. travnja 2026.

¹⁴³ *Zakon o pravobranitelju za djecu*, čl. 2. – čl. 14.

- usmeno (telefonom ili osobnim dolaskom), pri čemu je važno da pritužba sadrži opis problema, relevantne činjenice i, ako je moguće, dokumentaciju.¹⁴⁴

Nakon zaprimanja pritužbe:

- Ured pravobranitelja za djecu analizira navode te procjenjuje postoji li povreda prava;
- može zatražiti očitovanje nadležnih institucija (npr. bolnice, škole, ministarstva);
- poduzima mjere poput upozorenja i preporuka;
- rokovi nisu strogo formalno propisani kao u upravnim postupcima, ali se postupa bez odgode, a trajanje ovisi o složenosti predmeta i suradnji uključenih institucija.¹⁴⁵

3.11.4. Značaj ureda

Uloga pravobranitelja za djecu posebno je važna jer:

- osigurava neovisni nadzor nad zaštitom prava djece;
- djeluje kao dodatni mehanizam zaštite izvan formalnih postupaka;
- doprinosi sustavnim promjenama kroz preporuke i izvješća;
- omogućuje lakši pristup zaštiti prava, osobito u osjetljivim slučajevima;
- u kontekstu zdravstvenog sustava, Ured predstavlja važnu instancu za zaštitu prava maloljetnih pacijenata kada institucionalni mehanizmi ne pružaju adekvatno rješenje.

Tablica 2. Prikaz mapiranja institucija

Br.	Institucija	Nadležnost / uloga	Pravna osnova	Rok
1.	Ravnatelj zdravstvene ustanove	prva instanca za pritužbe pacijenata; utvrđivanje činjenica, organizacijske i stručne nepravilnosti	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zakon o zdravstvenoj zaštiti</i>	8 dana od zaprimanja pritužbe

¹⁴⁴ ***, »Pritužba zbog povrede prava djeteta«, Pravobranitelj za djecu, dostupno na: <https://dijete.hr/hr/pritužba-zbog-povrede-prava-djeteta/>. Posljednji pristup 20. travnja 2026.

¹⁴⁵ *Zakon o pravobranitelju za djecu*, čl. 7. – čl. 14.

2.	Županijsko povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata	druga razina zaštite; savjetodavno i nadzorno tijelo; nadzor nad radom ustanova, predlaganje mjera	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata</i>	15 dana za obavijest o poduzetim radnjama pacijentu; 8 dana za dopunu pritužbe
3.	Povjerenstvo za promicanje i zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva	prati provedbu ostvarivanja prava pacijenata; daje mišljenja i preporuke; predlaže poduzimanje mjera	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zakon o zdravstvenoj zaštiti</i>	30 dana za obavijest o pacijentu o poduzetim radnjama; dodatni nadzor je 60 dana
4.	Ministarstvo zdravstva	nadzor nad zdravstvenim ustanovama i provedbom prava pacijenata; inspekcijski nadzor	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o općem upravnom postupku</i>	30–60 dana, ovisno o složenosti nadzora
5.	Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)	praćenje i kontrola ostvarivanja prava; rješavanje pritužbi; izdavanje odluka	<i>Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju, Zakon o zaštiti prava pacijenata</i>	30 dana; produženi rok do 60 dana ako je potrebna dodatna provjera
6.	Strukovne komore zdravstvenih radnika	disciplinski i etički nadzor; odgovornost zdravstvenih djelatnika; razmatranje pritužbi pacijenata	<i>Zakon o liječništvu, Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Etički kodeks, Zakon o zaštiti prava pacijenata</i>	60 dana za odgovor ili odluku; složeniji disciplinski

				postupci mogu trajati dulje
7.	Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata (HUPPP)	savjetovanje i edukacija pacijenata; informiranje o pravima i postupcima; zaštita prava pacijenata	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zakon o udrugama</i>	nema zakonski propisan rok; praksa 7–14 dana
8.	Pučki pravobranitelj	zaštita ljudskih prava i sloboda pacijenata; nadzor primjene prava pacijenata	<i>Zakon o pučkoj pravobraniteljici, Ustav Republike Hrvatske, Zakon o zaštiti prava pacijenata</i>	30 dana za odgovor; može trajati dulje kod složenih slučajeva
9.	Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova	postupanje kod diskriminacije temeljem spola u zdravstvu; savjetodavno i nadzorno	<i>Zakon o ravnopravnosti spolova, Zakon o zaštiti prava pacijenata, Ustav Republike Hrvatske</i>	30 dana od zaprimanja za odgovor podnositelju
10.	Pravobranitelj za osobe s invaliditetom	zaštita prava pacijenata s invaliditetom; nadzor pristupa i diskriminacije	<i>Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom, Zakon o zaštiti prava pacijenata, Ustav Republike Hrvatske, Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom</i>	30 dana; može biti produženo kod složenih slučajeva

11.	Pravobranitelj za djecu	zaštita prava i interesa djece;	<i>Ustav Republike Hrvatske, Zakon o pravobranitelju za djecu, Konvencija o pravima djeteta</i>	postupa se bez odgode; trajanje ovisno o složenosti predmeta
-----	--------------------------------	---------------------------------	---	--

Izvor: vlastita izrada na temelju sadržaja rada

4. Slučaj osječkog ginekologa – ilustracija sustavnih nedostataka

U ovom ćemo poglavlju ukratko iznijeti primjer jednog slučaja, u kojem se očituju nedostaci sustava prilikom pritužbi pacijenata na rad pojedinaca ili institucija u praksi. Riječ je o ginekologu Z. T., specijalistu ginekološke onkologije zaposlenom u **Kliničkom bolničkom centru (KBC) Osijek**, koji je:

- prvostupanjsko **nepravomoćno osuđen na četiri godine zatvora zbog kaznenog djela protiv spolne slobode – silovanja i bludnih radnji tijekom pregleda pacijentice u bolničkoj ordinaciji;**
- presuda je izdana 8. veljače 2024., a sud mu je odredio i **sigurnosnu mjeru zabrane obavljanja liječničke djelatnosti** u trajanju od četiri godine.

Međutim, unatoč tome:

- **nakon nepravomoćne presude, liječnik je nekoliko mjeseci nastavio raditi u KBC-u Osijek**, što je izazvalo brojne reakcije javnosti, organizacija i žrtava te ukazalo na ozbiljne proceduralne nedostatke u sustavu nadzora i zaštite pacijenata;
- tek nakon **medijske pažnje i pritiska civilnog društva** (Centar za mir, nenasilje i ljudska prava), bolnica je pokrenula disciplinski postupak, a ravnatelj je tek u rujnu 2024. uručio **izvanredni otkaz** ginekologu;
- Ministar zdravstva potvrdio je da liječnik više ne radi te je pokrenuto i praćenje izmjena propisa kako se ovakve situacije ne bi ponovile.

Zašto je ovaj slučaj problematičan?

1. Ustavna i pravna sigurnost pacijenata

Pacijenti imaju pravo na **sigurnu zdravstvenu zaštitu**, bez prisile ili povrede fizičkog i psihičkog integriteta, što je zajamčeno i *Zakonom o zaštiti prava pacijenata*, ali i *Ustavom Republike Hrvatske*. Međutim, u ovom je slučaju nepravomoćni sudski postupak, koji je **ukazao na kazneno djelo unutar bolnice**, bio nedovoljan razlog da se liječnik automatski ukloni s dužnosti dok se pravomoćna presuda ne donese. Ovaj procesni ‘vakuum’ dovodi do situacija u kojima pacijenti ostaju izloženi riziku u zdravstvenoj ustanovi. U slučaju **Z. T.-a**, institucija (Komora) je zakazala upravo u točki praćenja etičkog rada, jer su dopustili da nepravomoćno osuđena osoba i dalje koristi licencu koju mu je ona izdala.

2. Sporost i neadekvatna reakcija zdravstvenih tijela

Unatoč tome što je Županijski sud u Osijeku presudio protiv liječnika i izrekao zabranu obavljanja liječničkog posla, nadležne institucije (ravnateljstvo KBC-a, strukovne komore, Ministarstvo zdravstva) nisu odmah reagirali kako bi suspendirali liječnika iz klinike, pokrenuli disciplinski nadzor prije pravomoćnosti presude i obavijestili pacijente o rizicima. Takav pristup pokazuje **slabu koordinaciju unutar zdravstvenog i pravosudnog sustava**, što može ugroziti sigurnost pacijenata.

3. Sustav zaštite pritužbi nije adekvatno funkcionirao.

U idealnom bi slučaju pacijent:

- podnio pritužbu Ravnatelju bolnice;
- bolnica bi odmah pokrenula disciplinarni postupak;
- Županijsko bi povjerenstvo interveniralo;
- Ministarstvo zdravstva uvelo bi nadzor;
- strukovne komore reagirale bi preventivno.

U ovom je slučaju praksa bila drukčija: prvo pravosudna presuda pa tek potom **disciplinarni postupak i otkaz liječniku**. To ukazuje na **komunikacijske i proceduralne praznine** u sustavu zaštite prava pacijenata, gdje kazneni postupak i zaštita pacijenta nisu usklađeni na način koji empirijski štiti žrtve.

4. Uloga civilnog društva

U ovom su slučaju **udruge i građanski pritisak** igrali ključnu ulogu u informiranju javnosti, poticanju institucija na reakciju i pozivanju na elemente odgovornosti.

Isto tako, ključnu je ulogu u ovom slučaju imao i Centar za mir, nenasilje i ljudska prava iz Osijeka, i to kroz:

- **pravnu i savjetodavnu podršku** tako što je pružao pomoć pacijenticama u artikuliranju pritužbi i navigaciji kroz sustav zaštite prava pacijenata;
- **zagovaranje sustavnih promjena**, jer je Centar javno upozoravao na sporost disciplinskih postupaka unutar zdravstvenih ustanova i strukovnih komora, ističući da



nepravomoćna presuda za seksualno nasilje mora biti automatski temelj za udaljavanje s radnog mjesta radi sigurnosti pacijenata;

- **javno razotkrivanje i pritisak**, kojim je Centar upozoravao javnost da nepravomoćno osuđeni ginekolog i dalje nesmetano pregledava žene u KBC-u Osijek, čime je stvoren pritisak koje je na kraju doveo do otkaza i uhićenja;
- **identificiranjem sličnih slučajeva** Centar je proširio istragu i javno ukazao da sličan problem postoji i u drugim bolnicama (npr. u Vukovaru).

5. Zaključak analize sustava pritužbi

Analiza zakonodavnog okvira pokazuje da sustav zaštite prava pacijenata u Republici Hrvatskoj uključuje više institucija koje djeluju na različitim razinama zdravstvenog sustava. Pacijenti se mogu obratiti zdravstvenim ustanovama, županijskim povjerenstvima, Ministarstvu zdravstva, strukovnim komorama te drugim institucijama, uključujući udruge za promicanje prava pacijenata i urede raznih pravobranitelja. Njihovo je djelovanje utemeljeno na brojnim zakonskim propisima na nacionalnoj, ali i međunarodnoj razini, kao i na brojnim podzakonskim aktima, pravilnicima i propisima.

Rokovi postupanja razlikuju se ovisno o instituciji, najčešće između 8 i 30 dana, dok složeniji postupci mogu trajati dulje, najčešće do 60 dana. Iako sustav formalno omogućuje višestruke mehanizme zaštite prava pacijenata, praksa pokazuje da složenost procedura, kašnjenja i nedostatak koordinacije među institucijama mogu otežati učinkovitu zaštitu prava, posebno u hitnim ili osjetljivim slučajevima.

Stoga, iako sustav postoji i funkcionalan je u teoriji, potrebna je dodatna usklađenost, transparentnost i preventivni nadzor kako bi pacijenti mogli pravovremeno ostvariti svoja prava i biti zaštićeni u svakom trenutku pružanja zdravstvene skrbi. A da bi pacijenti bili svjesni svojeg prava na pritužbu, sustav mora prijeći s pasivnog informiranja (gdje pacijent sam traži prava) na aktivno i digitalno obavješavanje. To bi se moglo postići:

- **digitalnim putem** pomoću sustava **e-Građani** – obaviješću nakon pregleda, kada bi sustav poslao automatski SMS ili obavijest u mPretinac da pacijent ocijeni uslugu ili podnese prigovor ako nije zadovoljan pregledom;
- **fizičkim putem (bolnica)** – svaki odjel i čekaonica morali bi imati vizualno uočljiv pano s natpisom da ako pacijent nije zadovoljan, ima pravo na prigovor;
- **QR kodovima** na vratima ordinacija koji vode na kratki video ili letak o pravima pacijenata;
- **info-letkom** – koji bi stajao na vidljivim mjestima;
- **nacionalnim kampanjama** – Ministarstvo zdravstva trebalo bi provoditi kampanje podizanja svijesti da se pritužba smatra aktom za poboljšanje sustava, a ne napad na liječnike;



- **osobom** – koja je neovisna i koja bi obilazila čekaonice, komunicirala s pacijentima i informirala pacijente o njihovim pravima na licu mjesta, što je posebno važno za osobe starije životne dobi.

Slučaj osječkog ginekologa iz 2024./2025. ilustrira kako čak i kod ozbiljnih kaznenih djela sustav **ne pruža trenutnu zaštitu pacijentima**, što ugrožava njihova prava i povjerenje u zdravstveni sustav.

6. Popis literature

Bagović, Kate. »Prava pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite«, 7. srpnja 2010., dostupno na: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/prava-pacijenata-prilikom-koristenja-zdravstvene-zastite-7103>

Dopis Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo. Klasa: 008-02/26-01/18, URBROJ: 117-16-160-26-02, Zagreb, 22. 5. 2026.

Iljazović, Bernard. »Zaštita prava pacijenata u zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske«, IUS –INFO, Prava pacijenata, 26. 7. 2024., dostupno na: [IUS-INFO - Zaštita prava pacijenata u zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske](#)

Kodeks medicinske etike i deontologije, Narodne novine, br. 55/08, 139/15.

Konvencija o pravima djeteta (Zagreb: Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži, 2001), dostupno na: https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/pdf/medjunarodni/konvencija_o_pravima_djeteta.pdf

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom. Fakultativni protokol uz Konvenciju (Zagreb: Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom / Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, 2018., dostupno na: https://www.soih.hr/pdf/soih_editions/kun_o_pravima_osi.pdf

Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove, Narodne novine, br. 92/2019.

Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene, Narodne novine, br. 79/2011.

Statut Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, Narodne novine, br. 74/25.

Ustav Republike Hrvatske, Narodne novine, br. 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14.

Zakon o liječništvu, Narodne novine, br. 121/03, 117/08.

Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju, Narodne novine, br. 80/13, 137/13, 98/19, 33/23, 105/25.

Zakon o općem upravnom postupku, Narodne novine, br. 47/09, 110/21.

Zakon o pravobranitelju za djecu, Narodne novine, br. 73/17.

Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom, Narodne novine, br. 107/07.



Zakon o pučkom pravobranitelju, Narodne novine, br. 76/12.

Zakon o ravnopravnosti spolova, Narodne novine, br. 82/08, 69/17.

Zakon o sustavu državne uprave, Narodne novine, br. 66/19, 155/23.

Zakon o suzbijanju diskriminacije, Narodne novine, br. 85/08, 112/12.

Zakon o udrugama, Narodne novine, br. 74/14, 70/17, 98/19, 151/22.

Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine, br. 19/22, 59/23.

Zakon o zaštiti prava pacijenata, Narodne novine, br. 169/04, 37/08.

Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama, Narodne novine, br. 76/14.

Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Narodne novine, br. 100/18, 125/19, 147/20, 119/22, 156/22, 33/23, 36/24, 102/25.

***. »Bijeli telefon«, e-Građani, dostupno na: Bijeli telefon - gov.hr

***. »Djelokrug«, Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske, dostupno na: <https://zdravlje.gov.hr/o-ministarstvu/djelokrug-1297/1297>

***. »[Informativni letak]«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://hrvatskazaukrajinu.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/HR/Aktivnosti%20-%20datoteke/Pucka%20pravobraniteljica%20letak%20HR.pdf>

***. »Kako podnijeti pritužbu?«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/kako-podnijeti-prituzbu/>

***. »Kako se obratiti pravobraniteljici«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/cms/page/12>

***. »Kome poslati pritužbe na liječenje«, Udruga Roda, 30. 12. 2018., dostupno na: <https://www.roda.hr/udruga/projekti/prekinimo-sutnju/kome-poslati-prituzbe-na-lijecenje.html>

***. »Nacionalni registar pružatelja zdravstvene zaštite«, Hrvatski zavod za javno zdravstvo, dostupno na: <https://www.hzjz.hr/sluzba-javno-zdravstvo/odjel-za-ljudske-i-materijalne-resurse-u-zdravstvu/nacionalni-registar-pruzatelja-zdravstvene-zastite/>

***. »Nadležnost Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/cms/page/9>

***. »Najčešća pitanja pacijenata«, Prava pacijenata, dostupno na: <https://pravapacijenata.hr/en/najcesca-pitanja-pacijenata/>

***. »Obavijest o načinu podnošenja pritužbi i prijedloga«, KBC Split, dostupno na: <https://www.kbsplit.hr/za-pacijente/prava-pacijenata/prituzbe-pacijenata>



- ***. »Obrazac za pohvale i pritužbe«, KBC Rijeka, dostupno na: [OBRAZAC ZA POHVALE I PRITUŽBE](#)
- ***. »Ovlasti i načini postupanja«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/cms/page/9>
- ***. »Ovlasti i nadležnosti«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/ovlasti-i-nadleznosti/>
- ***. »Pohvale i pritužbe«, KBC Rijeka, dostupno na: <https://kbc-rijeka.hr/pohvale-i-pritužbe/#1631711527-2-72>
- ***. »Prava pacijenata«, Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod, dostupno na: <https://www.bolnicasb.hr/vodic-za-pacijente/prava-pacijenata/>
- ***. »Prava pacijenata. Obavijest o načinu podnošenja prigovora, pritužbe ili pohvale«, KBC Osijek, dostupno na: <https://www.kbco.hr/prava-pacijenata/>
- ***. »Prava pacijenata i kako ih ostvariti«, KBC Zagreb Rebro, dostupno na: <https://www.kbc-zagreb.hr/EasyEdit/UserFiles/prava-pacijenata/prava-pacijenata-i-kako-ih-ostvariti.pdf>
- ***. »Primjedbe i pritužbe«, obrazac, Poliklinika Aviva (Zagreb), dostupno na: <https://poliklinika-aviva.hr/hr/primjedbe-i-pritužbe/>
- ***. »Pritužba zbog povrede prava djeteta«, Pravobranitelj za djecu, dostupno na: <https://dijete.hr/hr/pritužba-zbog-povrede-prava-djeteta/>
- ***. »Pučka pravobraniteljica: neovisna institucija za zaštitu ljudskih prava«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/>