



ANALIZA POSTUPKA PRITUŽBI PACIJENATA- DOPUNJENO I PROŠIRENO IZDANJE

Projekt podržava 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 Alliance for Gender Equality in Europe, NEF-a ili partnerskih zaklada.



Analiza postupka pritužbi pacijenata- dopunjeno i prošireno izdanje



Izdavač:
Centar za mir, nenasilje i ljudska prava – Osijek

Za izdavača:
Natalija Havelka

Autori:
dr. sc. Hrvoje Potlimbrzović
Marija Petrić, mag. iur
Natalija Havelka, dipl. iur.
Veselinka Kastratović, dipl. iur.

ISBN 978-953-7338-29-9

Analiza postupka pritužbi pacijenata- dopunjeno i prošireno izdanje
(online-PDF)

Osijek, 2026. godine

Projekt podržava 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 Alliance for Gender Equality in Europe, NEF-a ili partnerskih zaklada.



Sadržaj

1.	Uvod	1
2.	Normativna analiza propisa o podnošenju i postupanju po pritužbama pacijenata	4
2.1.	<i>Ustav Republike Hrvatske</i>	4
2.2.	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata</i>	5
2.3.	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti</i>	6
2.4.	<i>Zakon o liječništvu</i>	8
2.5.	Podzakonski akti i interni pravilnici	8
2.6.	Operativna provedba zakonskih obveza na primjeru nekoliko većih kliničkih centara u Republici Hrvatskoj	11
2.6.1.	<i>Klinički bolnički centar Osijek</i>	12
2.6.2.	<i>Klinički bolnički centar Zagreb (Rebro)</i>	14
2.6.3.	<i>Klinički bolnički centar Split</i>	15
2.6.4.	<i>Klinički bolnički centar Rijeka</i>	17
2.6.5.	<i>Primjeri zdravstvenih ustanova srednje veličine</i>	18
2.6.6.	<i>Primjeri manjih zdravstvenih ustanova</i>	26
2.6.7.	<i>Sustav pritužbi u domovima zdravlja</i>	32
2.6.8.	<i>Sustav pritužbi u privatnim klinikama</i>	34
3.	Mapiranje institucija i tijela nadležnih za rješavanje pritužbi pacijenata	35
3.1.	Ravnatelj zdravstvene ustanove	37
3.2.	Županijsko povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata	39
3.3.	Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravstva	41
3.4.	Ministarstvo zdravstva	42
3.5.	Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)	45
3.6.	Strukovne komore zdravstvenih radnika	48
3.7.	Pučka pravobraniteljica Republike Hrvatske	51
3.8.	Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova	55



3.9.	Pravobranitelj za osobe s invaliditetom	58
3.10.	Pravobranitelj za djecu	61
3.11.	Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata (HUPPP)	64
4.	Slučaj osječkog ginekologa kao ilustracija sustavnih nedostatak zaštite pacijenata	72
5.	Dosadašnja istraživanja o pritužbama pacijenata u Republici Hrvatskoj	76
6.	Usporedba sustava pritužbi u Republici Hrvatskoj s drugim zemljama Europske unije	80
6.1.	Sustav pritužbi u Austriji	82
6.2.	Sustav pritužbi u Češkoj	83
6.3.	Sustav pritužbi u Sloveniji	84
7.	Preporuke za unaprjeđenje sustava pritužbi pacijenata	86
7.1.	Dosadašnje preporuke iz literature	86
7.2.	Preporuke za unaprjeđenje	88
8.	Zaključak	91
9.	Popis citirane literature	94
9.1.	Pravni i ostali dokumenti	94
9.2.	Znanstveni i stručni radovi	96
9.3.	Mrežni izvori i ostala citirana literatura	97



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 unaprjeđenju kvalitete zdravstvenih usluga. Podnošenje pritužbi omogućuje pacijentima da ukažu na nepravilnosti, propuste ili neprimjereno ponašanje zdravstvenih djelatnika, dok zdravstvenim institucijama pruža uvid u probleme u sustavu i potiče poboljšavanje kvalitete skrbi. Istovremeno, pravovremeno i efikasno rješavanje pritužbi predstavljaju jedno od glavnih odrednica zadovoljstva pacijenta zdravstvenim sustavom.¹ Nažalost, sustav pritužbi pacijenata u Republici Hrvatskoj »nije dobro prepoznat kao čimbenik relevantan za informacije o kvalitetnoj zdravstvenoj zaštiti.«² U 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.³

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. Uz to, analiziraju se i dobre prakse i iskustva iz usporedivih zemalja Europske unije.

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.

¹ Aditi Naidu, »Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality«, *International journal of health care quality assurance* 22/4 (2009), pp. 366–381, na pp. 372–380. <https://doi.org/10.1108/09526860910964834>

² Jasna Karačić, *Razumljivost zdravstvenih informacija, prava pacijenata u zdravstvenom sustavu i prava pacijenata u zdravstvenoj diplomaciji: multimetodološko istraživanje*, doktorska disertacija (Split: Medicinski fakultet, 2022), p. 62.

³ Kate Bagović, »Prava pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite«, 7. 7. 2010., dostupno na: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/prava-pacijenata-prilikom-koristenja-zdravstvene-zastite-7103>. Posljednji pristup 20. veljače 2026.



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 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 navedenoga, cilj je ove analize ispitati učinkovitost postojećeg pravnog i institucionalnog sustava pritužbi pacijenata, utvrditi njegove normativne i praktične nedostatke te formulirati preporuke za njegovo unaprjeđenje. Iz navedenog cilja proizlazi sljedeće središnje istraživačko pitanje:

- **u kojoj mjeri postojeći pravni i institucionalni okvir podnošenja i rješavanja pritužbi pacijenata u Republici Hrvatskoj osigurava učinkovitu zaštitu prava pacijenata te koje su zakonodavne i organizacijske promjene potrebne za njegovo unaprjeđenje?**

S obzirom na to pitanje, analiza je u sljedećim potpoglavljljima obuhvatila normativnu analizu važećeg zakonodavstva, analizu institucionalnog okvira i prakse postupanja po pritužbama pacijenata, prikaz rezultata znanstvenih i stručnih empirijskih radova o sustavu pritužbi u Hrvatskoj, usporedbu s odabranim europskim rješenjima te formuliranje preporuka za



unaprjeđenje sustava. Odgovor na postavljeno istraživačko pitanje trebao bi poslužiti kao temelj za oblikovanje preporuka usmjerenih na unaprjeđenje zakonodavnog i institucionalnog okvira zaštite prava pacijenata u Republici Hrvatskoj.



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 okvir postavljen je tako da pacijent ima pravo na dostupnost, pravičnost i kvalitetu. Sustav pritužbi služi kao mehanizam 'kontrole kvalitete'. Analiza pravnog okvira zaštite prava pacijenata pokazuje da bi se problemi u sustavu trebali najprije 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 te drugih nadležnih institucija ili tijela, koja su pobrojana i obrađena u sljedećem poglavlju. Do tog su zaključka došle i Čerfalvi i Benceković, koje su poseban fokus postavile na Jedinice za kvalitetu svake ustanove, čije bi aktivnosti vezane uz prigovore i pritužbe trebale biti »usmjerene ka osiguranju jednostavnosti i dostupnosti iznošenja pritužbe i zaštiti anonimnosti u pojedinim slučajevima«, dok bi se »ujedinjenim prikupljanjem pritužbi i uspostavom jedinstvene baze pritužbi pri Jedinici za kvalitetu« poboljšalo i »upravljanje pritužbama i povećala učinkovitost popravnih radnji.«⁴

Zaštita prava pacijenata u Hrvatskoj uređena je sljedećim propisima: *Ustavom Republike Hrvatske*, *Zakonom o zaštiti prava pacijenata*, *Zakonom o zdravstvenoj zaštiti*, *Zakonom o liječništvu* te 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 svi ostali zakonski i podzakonski akti, a tako i 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 sljedeći članci, koje smo rangirali s obzirom na snagu kojom se odnose na prava pacijenata:

⁴ Vesna Čerfalvi, Željka Benceković, »Pritužbe pacijenata - alat za poboljšanje kvalitete usluge u bolnicama«, *Poslovna izvrsnost - Business Excellence* 11/1 (2017), pp. 63–69, na p. 66. <https://doi.org/10.22598/pibe/2017.11.1.63>



- čl. 59. – **pravo na zdravstvenu zaštitu.** Ustav jamči da »svatko ima pravo na zdravstvenu zaštitu u skladu sa zakonom«, ⁵ 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.
- 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«. ⁶
- čl. 37. – **pravo na privatnost.** Svakom se pojedincu »jamči sigurnost i tajnost osobnih podataka«, ⁷ 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.« ⁸ 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.« ⁹ 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*. Njime se uređuju temeljna prava pacijenata, način njihove zaštite, postupci podnošenja pritužbi i tijela nadležna za zaštitu prava pacijenata. Zakon se temelji na sljedećim načelima i pravima:

- čl. 4. – **načelo humanosti:** »Načelo humanosti zaštite prava pacijenata ostvaruje se: osiguravanjem poštivanja pacijenta kao ljudskog bića, osiguravanjem prava na fizički i

⁵ *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.

⁶ Isto, čl. 23.

⁷ Isto, čl. 37.

⁸ Isto, čl. 18.

⁹ Isto, čl. 29.



mentalni integritet pacijenta, zaštitom osobnosti pacijenta uključujući poštivanje njegove privatnosti, svjetonazora te moralnih i vjerskih uvjerenja.«¹⁰

- čl. 5. – **načelu dostupnosti:** »Načelo dostupnosti zaštite prava pacijenata podrazumijeva jednaku mogućnost zaštite prava svih pacijenata na području Republike Hrvatske.«¹¹
- čl. 6. – **pravu na suodlučivanje:** »Pravo na suodlučivanje pacijenta obuhvaća pravo pacijenta na obavještenost i pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinoga dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka.«¹²
- čl. 8. – **pravu na obavještenost.** Nalaže da pacijent ima pravo na potpunu obavještenost 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.¹³
- 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 obavještene o njegovu prijmu u stacionarnu zdravstvenu ustanovu kao i o njegovom zdravstvenom stanju. Pacijent može imenovati i osobe kojima zabranjuje davanje tih podataka.«¹⁴
- čl. 28. – **pravu na privatnost:** »Pri pregledu, odnosno liječenju, a naročito prilikom pružanja osobne njege pacijent ima pravo na uvjete koji osiguravaju privatnost.«¹⁵

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

¹⁰ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, Narodne novine, br. 169/04, 37/08, čl. 4.

¹¹ Isto, čl. 5.

¹² Isto, čl. 6.

¹³ Isto, čl. 8.

¹⁴ Isto, čl. 25.

¹⁵ Isto, čl. 28.



kontrole kvalitete zdravstvenih usluga, što znači da postavlja temeljni okvir za organizaciju i rad sustava.¹⁶

Zdravstvena djelatnost u Republici Hrvatskoj obavlja se na primarnoj, sekundarnoj i tercijarnoj razini te na razini zdravstvenih zavoda.¹⁷ 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.¹⁸ Registrirano je i 3 904 samostalnih ordinacija, laboratorija i privatne prakse zdravstvene njege, od kojih je 1 762 u javnom, a 2 142 u privatnom sektoru.¹⁹ Isto tako, registrirana su i aktivna 1 103 trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti, čiji je osnivač privatno-fizička i pravna osoba.

Zakon nalaže obavezu upisa svih pravnih i fizičkih osoba koje pružaju zdravstvene usluge u Nacionalni registar pružatelja zdravstvene zaštite.²⁰ 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.²¹

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.²² 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.

¹⁶ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, Narodne novine, br. 100/18, 125/19, 147/20, 119/22, 156/22, 33/23, 36/24, 102/25.

¹⁷ Isto, čl. 29.

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

¹⁹ Isto.

²⁰ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, čl. 42.

²¹ ***, »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.

²² 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 relevantni su sljedeći 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. Članak 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.«²³
- 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.«²⁴

2.5. Podzakonski akti i interni pravilnici

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

Podzakonski akti razrađuju odredbe zakona 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

²³ Zakon o liječništvu, Narodne novine, br. 121/03, 117/08, čl. 8.

²⁴ Isto, čl. 21.



pritužbi, obveze zdravstvenih ustanova i tako dalje. 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*.²⁵ 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. Propisuje **obvezu 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.²⁶
- čl. 2., st. 2. Propisuje je da će **liječnik svoj posao obavljati stručno i etički besprijeekorno**, ne iskorištavajući pacijenta niti emotivno niti tjelesno niti materijalno.²⁷
- čl. 2., st. 8. Propisuje **pravo pacijenta na obavješteni pristanak**, što konkretno znači obvezu liječnika da na prikladan i razumljiv način obavijesti pacijenta o dijagnostičkim postupcima i pretragama, njihovim rizicima i opasnostima te o rezultatima liječenja.²⁸
- čl. 2., st. 10. Propisuje **pravo pacijenta na saznanje istine** o svojem zdravstvenom stanju i dobivanju na uvid cjelokupne medicinske dokumentacije o svojoj bolesti.²⁹
- čl. 2., st. 13. Propisuje da je liječniku, 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.³⁰
- čl. 2., st. 14. Propisuje **obvezu 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

²⁵ *Kodeks medicinske etike i deontologije*, Narodne novine, br. 55/08, 139/15.

²⁶ Isto, čl. 1.

²⁷ Isto, čl. 2., st. 2.

²⁸ Isto, čl. 2., st. 8.

²⁹ Isto, čl. 2., st. 10.

³⁰ Isto, čl. 2., st. 13.



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.³¹

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 njima 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.³²

Upravo se taj sustav upravljanja rizicima i praćenja kvalitete, definiran na nacionalnoj razini, u praksi 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, što će se u nastavku ove analize ispostaviti istodobno i kao problem i kao potencijal za napredak. Svaka zdravstvena ustanova, neovisno o veličini, 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 odgovarajućoj osobi ili povjerenstvu;
- postupak upućivanja pitanja o kvaliteti skrbi Povjerenstva za unutarnji nadzor;
- određivanje razumnog vremenskog roka za sustavan pregled i odgovor na pritužbu.³³

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

- osobu za kontakt u zdravstvenoj ustanovi;
- poduzete korake u istrazi;
- rezultate postupka pritužbe;

³¹ Isto, čl. 2., st. 14.

³² *Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene*, Narodne novine, br. 79/2011, čl. 4., čl. 6. i čl. 7.

³³ Isto, čl. 7., točka 4.5.



- datum završetka.³⁴

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.³⁵ Prema standardima definiranim tim Pravilnikom, 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, 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.³⁶

2.6. Operativna provedba zakonskih obveza na primjeru nekoliko većih kliničkih bolničkih centara u Republici 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 i da se usporede načini organizacije sustava pritužbi pacijenata, analizirani su najveći klinički bolnički centri u Republici Hrvatskoj, a analiza je proširena i na odabrane opće bolnice srednje i manje veličine. Za tri su ustanove raznih veličina analizirani i interni akti. Dok javno objavljene informacije o načinima podnošenja pritužbi služe za transparentan pristup pacijentima, interni akti pokazuju kako je uređen sustav reagiranja na te pritužbe.

Obuhvaćeni su i poneki domovi zdravlja kao organizacijske jedinice primarne zdravstvene skrbi. Ambulante su pak izostavljene budući da se pritužbe ne rješavaju na toj razini nego preko uprave doma zdravlja, ravnatelja, službe za kvalitetu ili županijskih tijela. Za kraj analize obrađena su i dva primjera postupanja privatnih klinika.

³⁴ Isto, čl. 7., točka 4.5.5.

³⁵ *Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove*, Narodne novine, br. 92/2019.

³⁶ Isto, točka 3.5.



Sve su ustanove odabrane s ciljem obuhvaćanja različitih organizacijskih razina zdravstvenog sustava, a ne prema unaprijed poznatoj kvaliteti ili razvijenosti sustava rješavanja pritužbi. Oni će ilustrirati kako se administrativni pristup zaštiti prava pacijenata razlikuje ovisno o veličini ustanove, dostupnim digitalnim alatima i strukturi službi za kvalitetu. Načini postupanja u tim zdravstvenim ustanovama uspoređeni su i sa spomenutim propisima u zakonima i pravilnicima te je donesena ocjena o njihovoj ispunjenosti.

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).³⁷ Pacijenti, članovi njihovih obitelji ili njihovi zakonski zastupnici odnosno skrbnici imaju pravo izraziti svoje nezadovoljstvo usmenim prigovorom kada žele odmah reagirati na nastali problem. U tom se slučaju pacijent obraća predstojniku ili voditelju odjela na kojem se nalazi, s ciljem da se problem pokuša riješiti na licu mjesta. Pisane pritužbe podnose se u slučajevima kada usmeno rješavanje problema nije bilo zadovoljavajuće. Za njega se koristi službeni Obrazac za prijavu pritužbe (<https://www.kbco.hr/wp-content/uploads/2024/09/Obrazac-za-prijavu-prituzbe-ili-pohvale.docx>),³⁸ koji se šalje:

- 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, upućeni su na mogućnost obraćanja višim instancama:

- Ministarstvu zdravstva: Bijeli telefon (0800 7229);

³⁷ ***, »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.

³⁸ Isto.



- Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata: Osječko-baranjska županija, Kapucinska ulica 40/1, 31 000 Osijek.³⁹

U KBC-u Osijek vrlo je dobro razrađen način podnošenja pritužbi, rokovi i mogućnost obraćanja višim instancama. Međutim, nigdje javno nije spomenuto Povjerenstvo za unutarnji nadzor niti se navodi analiza pritužbi kao alat za poboljšanje kvalitete.

Za KBC Osijek analizirani su i interni akti. *Pravilnik o kontroli kvalitete i osiguranju provođenja propisa s područja kvalitete zdravstvene zaštite u Kliničkom bolničkom centru Osijek*⁴⁰ u području prava pacijenata naglašava obvezu svih ustrojstvenih jedinica da osiguraju ostvarivanje prava pacijenata tijekom korištenja zdravstvene zaštite te da provode mjere kojima se štite interesi, dostojanstvo i sigurnost pacijenata. Ustrojstvene jedinice KBC-a Osijek obvezne su omogućiti svakom pacijentu ostvarivanje njegovih prava te, kada je to moguće, unaprijed obavijestiti pacijenta, njegovog zakonskog zastupnika ili skrbnika o pravima koja mu pripadaju tijekom pružanja zdravstvene zaštite. Poseban značaj ima obveza osiguravanja dostupnosti pisanog popisa prava pacijenata pacijentu i članovima njegove obitelji, čime se omogućuje njihova pravodobna informiranost i lakše ostvarivanje zajamčenih prava.

Pravilnik predviđa mogućnost da pacijenti, članovi njihovih obitelji ili skrbnici izraze nezadovoljstvo pruženom zdravstvenom uslugom putem različitih kanala. Time se omogućuje sustavno prikupljanje povratnih informacija i prepoznavanje područja u kojima je potrebno poboljšanje kvalitete.

Obveza je KBC-a Osijek da na svaku pritužbu odgovori u roku od 8 dana. Također, pacijentu je omogućeno dodatno ostvarivanje prava putem izravnog obraćanja Ministarstvu zdravstva, čime se osigurava vanjski mehanizam zaštite prava u slučaju nezadovoljstva odgovorom ustanove.

Pravilnik također propisuje da Jedinica za kvalitetu najmanje jednom godišnje provodi ankete o iskustvu i zadovoljstvu pacijenata, čime se osigurava sustavno prikupljanje povratnih informacija korisnika zdravstvenih usluga. Provođenje tih anketa predstavlja važan pokazatelj usmjerenosti ustanove prema pacijentu jer omogućuje procjenu kvalitete pružene zdravstvene zaštite iz perspektive samih korisnika.

³⁹ Isto.

⁴⁰ *Pravilnik o kontroli kvalitete i osiguranju provođenja propisa s područja kvalitete zdravstvene zaštite u Kliničkom bolničkom centru Osijek*, 14. 12. 2018. godine, KBC Osijek, dostupno na: https://www.kbco.hr/wp-content/uploads/2016/11/Kontrola_kvalitete.pdf. Posljednji pristup 15. srpnja 2026.



*Pravilnik o unutarnjem nadzoru nad radom organizacijskih jedinica i zdravstvenih radnika KBC-a Osijek*⁴¹ interni je akt kojim se uređuje provođenje stručnog nadzora nad radom zdravstvenih radnika i organizacijskih jedinica, a ne postupak podnošenja i rješavanja pritužbi pacijenata. U kontekstu pritužbi pacijenata najvažniji je izvanredni unutarnji nadzor, koji se provodi kada postoje okolnosti koje upućuju na mogući stručni propust, nepravilnost ili drugi razlog koji zahtijeva hitnu provjeru rada zdravstvenih radnika ili organizacijske jedinice. Međutim, ne propisuje obvezu da se takav nadzor pokrene u svakom pojedinom slučaju podnesene pritužbe, već odluka o njegovu provođenju ovisi o procjeni postojanja okolnosti koje opravdavaju provedbu nadzora.

*Etički kodeks KBC-Osijek*⁴² ne propisuje izričito način podnošenja pritužbi niti postupak njihova razmatranja, njegove odredbe ipak predstavljaju etički standard prema kojem se može ocjenjivati ponašanje zdravstvenih radnika kada je pritužba usmjerena na povredu profesionalnih ili etičkih obveza. Stoga pritužba pacijenta može ukazivati na moguće kršenje načela utvrđenih Kodeksom te predstavljati razlog za pokretanje odgovarajućih internih postupaka predviđenih drugim općim aktima KBC-a Osijek, poput postupka rješavanja pritužbi ili unutarnjeg nadzora. Međutim, sâm *Etički kodeks* ne uređuje tko odlučuje o osnovanosti pritužbe, ne propisuje rokove za njezino rješavanje niti disciplinske ili druge mjere koje se poduzimaju povodom utvrđenih etičkih povreda.

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;
- obaviještenost i odbijanje primitka obavijesti;
- prihvaćanje ili odbijanje dijagnostičkog ili terapijskog postupka;
- zaštitu pacijenta koji nije sposoban dati pristanak;
- zaštitu pacijenta nad kojim se obavlja znanstveno istraživanje;

⁴¹ *Pravilnik o unutarnjem nadzoru nad radom organizacijskih jedinica i zdravstvenih radnika Kliničkog bolničkog centra Osijek*, ožujak 2023. godine, KBC Osijek, dostupno na: https://www.kbco.hr/wp-content/uploads/2023/04/Pravilnik_o_unutarnjem_nadzoru_nad_radom_OJ_ZR.pdf. Posljednji pristup 15. srpnja 2026.

⁴² *Etički kodeks Kliničkog bolničkog centra Osijek*, rujan 2024. godine, dostupno na: <https://www.kbco.hr/wp-content/uploads/2024/09/Etickei-kodeks-KBC-a-Osijek.pdf>. Posljednji pristup 15. srpnja 2026.



- zahvate na ljudskom genomu.⁴³

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

- liječniku koji je odgovoran za pacijentovu skrb;
- Predstojniku klinike ili pročelniku centra na kojem je pacijent liječen;
- Uredu ravnatelja koji je obavezan odmah postupiti temeljem pacijentove pisane pritužbe i obavijestiti ga o poduzetim mjerama pisanim putem, najkasnije u roku od 8 dana;⁴⁴
- na adresu: KBC Zagreb, Kišpatićeva ulica 12, 10 000 Zagreb;
- na telefon: 01/23-68-739 ili na 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.⁴⁵

U KBC-u Zagreb (Rebro) dobro su definirani načini obraćanja i rok od osam dana, ali gotovo uopće nema opisa unutarnjeg sustava upravljanja pritužbama. Ne spominju se analiza pritužbi, unutarnji nadzor niti način na koji se pritužbe koriste za unaprjeđenje kvalitete.

2.6.3. Klinički bolnički centar Split

KBC Split na svojim mrežnim stranicama tvrdi da ulaže napor u neprekidno poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite i da im je važno mišljenje pacijenata o pruženoj zdravstvenoj skrbi te o kvaliteti usluga. Pacijenti imaju mogućnost usmenog izražavanja prigovora ukoliko nisu zadovoljni uslugom koja im je pružena, tako što mogu razgovarati sa medicinskom sestrom ili liječnikom na odjelu, glavnom sestrom odjela/zavoda ili voditeljem odjela / pročelnikom zavoda te glavnom sestrom klinike i/ili predstojnikom klinike.⁴⁶

⁴³ ***, »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.

⁴⁴ Isto.

⁴⁵ Isto.

⁴⁶ ***, »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.



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.⁴⁷

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 pacijent žali;
- datum događaja;
- vrijeme događaja;
- mjesto događaja;
- osobe uključene u događaj.⁴⁸

Pritužbe se osobno predaju na:

- Protokol u Upravnoj zgradi KBC-a Split na Firulama (Spinčićeve ulica 1, 21 000 Split);
- poštom na adresu: KBC Split, Spinčićeve 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 kada se završe sve dodatne radnje.⁴⁹ Anonimne i nepotpune prijave bit će razmotrene, ali se na njih ne odgovara.

Prema tome, KBC Split najbliže ispunjava zahtjeve propisane pravilnicima. Jasno opisuje protokol, osobe kojima se pacijent može obratiti, obrazac, analizu svake pritužbe, rokove te postupanje kada je potrebno dodatno vrijeme za istragu. Jedino izostaje izričito spominjanje Povjerenstva za unutarnji nadzor.

⁴⁷ Isto.

⁴⁸ Isto.

⁴⁹ Isto.



2.6.4. Klinički bolnički centar Rijeka

Pritužbe u KBC-u Rijeka podnose se isključivo pismenim putem ispunjavanjem službenog obrasca.⁵⁰ On se može preuzeti u prijemnim ambulantama 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 na 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).⁵¹

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.

Znači, može se zaključiti da KBC Rijeka formalno ima vrlo dobro razrađen sustav. Posebno je pozitivno to što je za pritužbe zadužena Jedinica za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite, što pokazuje povezanost s upravljanjem kvalitetom. Međutim, nije navedeno Povjerenstvo za unutarnji nadzor niti se detaljno opisuje analiza pritužbi.

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

Tablica 1. Proces prituživanja u velikim ustanovama

Ustanova	Načini podnošenja	Rok za odgovor	Sadržaj obrasca / Obvezni podaci	Usmeni prigovor (kome se obratiti)
----------	-------------------	----------------	----------------------------------	------------------------------------

⁵⁰ ***, »Obrazac za pohvale i pritužbe«, KBC Rijeka, dostupno na: [OBRAZAC ZA POHVALE I PRITUŽBE](#). Posljednji pristup 3. travnja 2026.

⁵¹ ***, »Pohvale i pritužbe«, KBC Rijeka, dostupno na: <https://kbc-rijeka.hr/pohvale-i-prituzbe/#1631711527-2-72>. Posljednji pristup 3. travnja 2026.



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/ambulantna	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

Izvor: vlastita izrada na temelju sadržaja rada

Analiza je pokazala da nijedna ustanova ne navodi postupak upućivanja pitanja o kvaliteti skrbi Povjerenstvu za unutarnji nadzor, premda je to jedna od obveza iz *Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite*. Također, samo KBC Split, a djelomično i KBC Rijeka, izričito naglašavaju da se svaka pritužba analizira radi poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite, što predstavlja jednu od temeljnih ideja suvremenog upravljanja kvalitetom. Iako pravilnici naglašavaju da pritužbe trebaju biti alat upravljanja kvalitetom i rizicima, većina bolnica ih na svojim mrežnim stranicama i dalje predstavlja prvenstveno kao administrativni postupak za rješavanje pojedinačnih nezadovoljstava, a ne kao instrument sustavnog unaprjeđenja kvalitete zdravstvene skrbi.

2.6.5. Primjeri zdravstvenih ustanova srednje veličine

Odabrane su tri ustanove srednje veličine: Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod, Opća bolnica Varaždin i Opća bolnica Zadar.

i) Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod



Pritužbu u bolnici u Slavonskom Brodu moguće je podnijeti usmeno i pisano, 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.⁵² Bolnica ima službeni [obrazac za prijavu pritužbe pacijenata \(PDF\)](#). Potrebno je navesti sadržaj pritužbe, uključujući datum, vrijeme i uključene osobe, datum podnošenja pritužbe, potpis podnositelja pritužbe te osobne podatke o podnositelju (ime i prezime, ulica i kućni broj, mjesto i poštanski broj, telefonski/mobilni broj i e-mail).

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;
- usmeno službeniku za informiranje svakim radnim danom od 9 do 10 sati u prostorijama bolnice;
- telefonom (035/201-137) ili faksom (035/415-633).

Nažalost, sa službenih stranica te zdravstvene ustanove ne doznajemo ništa o protokolu obrade, analizi pritužbi, odgovornim osobama ili korištenju pritužbi za poboljšanje kvalitete.

Analizirani su interni akti i ove bolnice. *Pravilnik o unutarnjem nadzoru*⁵³ interni je akt kojim se uređuje sustav praćenja, kontrole i unaprjeđenja kvalitete rada bolnice. Njime se određuju način organiziranja i provođenja unutarnjeg nadzora nad radom ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika, s ciljem provjere pravilnosti postupanja, utvrđivanja mogućih nepravilnosti, unaprjeđenja stručnog rada te osiguravanja sigurnosti i kvalitete zdravstvene zaštite. Pravilnik uređuje provedbu unutarnjeg nadzora nad pojedinim postupcima i radnim procesima, kao i način poduzimanja popravnih i preventivnih mjera kada se utvrde nedostaci. Njegova svrha nije samo utvrđivanje odgovornosti za pojedinačni propust, nego i prepoznavanje uzroka problema, poboljšanje organizacije rada te sprječavanje ponavljanja neželjenih događaja. Posebno je važno što predviđa provjeru učinkovitosti poduzetih mjera, čime se osigurava da provedene promjene stvarno doprinose poboljšanju kvalitete rada.

⁵² ***, »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.

⁵³ *Pravilnik o unutarnjem nadzoru*, 29. 5. 2025. godine, Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod, dostupno na: <https://www.bolnicasb.hr/wp-content/uploads/2025/07/pravilnik-o-unutarnjem-nadzoru.pdf>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.



Unutarnji nadzor može se provoditi kao redoviti, periodični ili izvanredni. Dok se redoviti i periodični nadzori provode planski radi kontinuiranog praćenja rada bolnice, izvanredni nadzor predstavlja mehanizam za postupanje u situacijama kada postoji sumnja na nepravilnosti ili odstupanja u radu. Takav nadzor može se pokrenuti, među ostalim, povodom pritužbi, neželjenih događaja, sumnje u ispravnost stručnog postupanja ili drugih okolnosti koje zahtijevaju dodatnu stručnu provjeru. O potrebi provođenja izvanrednog nadzora odlučuje ravnatelj, a inicijativa može proizaći i od stručnog vijeća, Upravnog vijeća ili nadležnih tijela izvan bolnice.

U kontekstu zaštite prava pacijenata, Pravilnik o unutarnjem nadzoru predstavlja važan mehanizam kojim se pritužbe pacijenata mogu pretvoriti u alat za unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite. Ozbiljne pritužbe ne promatraju se samo kao pojedinačno nezadovoljstvo pacijenta, već mogu biti pokazatelj mogućih stručnih, organizacijskih ili komunikacijskih problema koji zahtijevaju sustavnu analizu i poduzimanje mjera. Na taj način unutarnji nadzor doprinosi odgovornosti bolnice, sigurnosti pacijenata i stalnom poboljšanju kvalitete pruženih zdravstvenih usluga.

*Etički kodeks*⁵⁴ interni je akt bolnice kojim se utvrđuju pravila profesionalnog i etičnog ponašanja svih zaposlenika u obavljanju zdravstvene djelatnosti. Njegova svrha je osigurati da se zdravstvena zaštita ne temelji samo na stručnom znanju i pravilima struke, nego i na načelima poštovanja pacijenta, dostojanstva osobe, odgovornosti, povjerenja i profesionalne komunikacije. Za razliku od *Pravilnika o unutarnjem nadzoru*, koji uređuje kako bolnica kontrolira i ispravlja nepravilnosti u radu, *Etički kodeks* određuje kakvo se ponašanje od zaposlenika očekuje prije nego što do nepravilnosti uopće dođe. Odredbe glave V. Etičkog kodeksa uređuju mehanizam zaštite od neetičnog ponašanja u bolnici i određuje način na koji zaposlenici, pacijenti i druge osobe mogu prijaviti postupanja koja smatraju suprotnima etičkim načelima bolnice. Priznaje se pravo svake osobe koja ima odnos s bolnicom, bilo da je riječ o pacijentu, zaposleniku ili drugoj osobi, da ukaže na moguće kršenje etičkih pravila. Time se osigurava da se neetično ponašanje ne promatra samo kao unutarnje pitanje zaposlenika, nego kao pitanje kvalitete zdravstvene zaštite i povjerenja u rad ustanove.

Pravo na podnošenje pritužbe odnosi se na situacije u kojima se smatra da je došlo do povrede etičkih načela, primjerice:

- neprimjerenog ili nepoštivajućeg odnosa prema pacijentu;

⁵⁴ *Etički kodeks*, 29. 8. 2026., Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod, dostupno na: <https://www.bolnicasb.hr/wp-content/uploads/2025/08/eticki-kodeks.pdf>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.



- neprofesionalne komunikacije;
- narušavanja dostojanstva pacijenta;
- nepoštivanja privatnosti i povjerljivosti;
- nejednakog ili diskriminirajućeg postupanja;
- neprimjerenog ponašanja zaposlenika prema drugim zaposlenicima ili korisnicima zdravstvene zaštite.

Pritužba se podnosi ravnatelju bolnice. Mogućnost podnošenja pritužbe u pisanom obliku ili elektroničkom poštom omogućuje jednostavniji i dostupniji način obraćanja bolnici te olakšava ostvarivanje prava pacijenata i drugih osoba. Važan dio ove odredbe je što ravnatelj ne rješava pritužbe samostalno, već ih razmatra u suradnji s nadležnim službama bolnice, Povjerenstvom za kvalitetu i Etičkim povjerenstvom. Time se osigurava širi i stručniji pristup procjeni navoda iz pritužbe. Uključivanje više tijela smanjuje rizik jednostranog odlučivanja i omogućuje da se pritužbe sagledaju iz različitih aspekata, primjerice etičkog, stručnog i organizacijskog. Nakon razmatranja pritužbe, ravnatelj u skladu s propisima i drugim internim aktima bolnice pokreće odgovarajući postupak za njezino rješavanje.

ii) Opća bolnica Varaždin

Opća bolnica Varaždin ima vrlo pregledan i informativan sustav za podnošenje pritužbi pacijenata. Prigovor je moguće podnijeti usmeno, a pritužbu je moguće izraziti pismeno, i to ili pacijent ili njegov zakonski zastupnik odnosno skrbnik. Osim toga, propisan je i redosljed upućivanja prigovora:

- pročelniku službe / voditelju odjela;
- zamjeniku ravnatelja ili pomoćniku ravnatelja za kvalitetu i ravnatelju;
- glavnoj sestri/tehničaru službe/odjela;
- pomoćnici ravnatelja za sestrinstvo;
- zamjeniku ravnatelja;
- ravnatelju.



U slučaju da se prigovor ne može odmah riješiti od strane osobe kojoj je upućen, podnositelj se upoznaje s postupkom podnošenja pritužbe putem obrasca⁵⁵.

Pritužbe se podnose na sljedeće načine:

- osobno u Pisarnicu/Urudžbeni zapisnik;
- putem pošte na adresu: Ulica Ivana Meštrovića 1, 42 000 Varaždin;
- elektroničkom poštom na adresu: urudzbeni@obv.hr.

Obavijest o načinu podnošenja prigovora/pritužbe dostupna je svima na Internet stranici Bolnice⁵⁶ te na svakom odjelu bolnice u okviru Obavijesti o pravima pacijenata.

Za rješavanje zaprimljenih pritužbi u bolnici odgovoran je Odjel za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor. Po pritužbi se postupa bez odgađanja i o poduzetim mjerama pisanim putem obavještava podnositelja pritužbe u roku 8 dana od dana njezina zaprimanja. Ukoliko se pritužba ne može odmah riješiti odnosno ukoliko preispitivanje nije dovršeno, podnositelju pritužbe se mora u roku 8 dana odgovoriti da se još uvijek radi na rješavanju te da slijedi drugi pisani odgovor unutar razumnog vremenskog roka ovisno o radnjama koje se moraju poduzeti na rješavanju pritužbe. U tom slučaju, drugi pisani odgovor mora uslijediti i biti priložen dokumentaciji vezanoj uz rješavanje pritužbe. Takva se pritužba podnosi:

- Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave (Franjevački trg 7, 42 000 Varaždin);
- Ministarstvu zdravstva (Bijeli telefon: 0800-7999)

Prigovor pacijenta koji se odnosi na kvalitetu skrbi, uvjete zdravstvenog osiguranja ili na prijevremeni otpust, na zahtjev pacijenta bolnica prosljeđuje bez odgađanja Ministarstvu zdravstva. Ako osoba nije zadovoljna poduzetim mjerama, zaštitu svojih prava može zatražiti kod ministra nadležnog za zdravstvo, nadležne komore (npr. Hrvatska liječnička komora, Hrvatska komora medicinskih sestara), odnosno kod nadležnog suda. Kod rješavanja po anonimnim predstavkama, postupak preispitivanja se provodi, ali bolnica nema obvezu izvješćivanja.

⁵⁵ ***, »Prijava pritužbe«, Opća bolnica Varaždin, dostupno na: https://obv.hr/upload/publish/258/535-2553-obrazac-za-pritubu-v_5d80ca186a54f.pdf. Posljednji pristup 7. srpnja 2026.

⁵⁶ Damir Poljak, »Obavijest o načinu podnošenja pritužbe/prigovora u Općoj bolnici Varaždin«, Opća bolnica Varaždin, dostupno na: https://obv.hr/upload/2024/02/skm_c55824020610480_65c1f8c52dcf8.pdf. Posljednji pristup 8. srpnja 2026.



Pacijentima su dostupne jasne informacije o podnošenju prigovora i pritužbi, definirani su načini njihova podnošenja, odgovorne osobe i rokovi za odgovor. Pozitivno je što je za obradu pritužbi nadležan Odjel za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor, čime je sustav povezan s upravljanjem kvalitetom. Međutim, javno dostupne informacije ne spominju sustavnu analizu pritužbi, periodična izvješća ni njihovo dostavljanje Povjerenstvu za unutarnji nadzor, zbog čega elementi sustavnog upravljanja kvalitetom nisu dovoljno transparentni.

iii) Opća bolnica Zadar

Opća bolnica Zadar sustav pritužbi opisuje kao pomoć za povećanje kvalitete pružanja zdravstvenih usluga koje osiguravaju najviši mogući povoljan ishod liječenja i smanjivanje rizika za nastanak neželjenih posljedica za zdravlje ljudi. Za njih je odgovoran ravnatelj ustanove, a mogu se podnijeti usmeno ili pisano. Ako se radi o prigovoru koji je moguće riješiti odmah, podnosi se usmeno. Takav se prigovor upućuje:

- voditelju odjela;
- glavnoj sestri odjela;
- dežurnom liječniku.

Pacijent/obitelj ima pravo usmenim ili pismenim putem uputiti žalbu/prigovor s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža, a ukoliko je osoba maloljetna žalbu/prigovor upućuje roditelj/staratelj. Ukoliko se žalba/prigovor ne može riješiti odmah sa prisutnim osobljem, odjelna sestra ili medicinska sestra u smjeni informirati će osobu o usvojenim procedurama tijeka žalbe/prigovora u Općoj bolnici Zadar.

U tom se slučaju pritužba podnosi:

- Upravi i ravnateljstvu bolnice.

Osoba može podnijeti prigovor pismenim putem u knjizi pohvala/pritužbi, koja je dostupna na svakom bolničkom odjelu/ambulantu s jasno istaknutom oznakom gdje se nalazi ili putem službenog obrasca⁵⁷ ili e-poštom (ured-ravnatelja@bolnica-zadar.hr). Uvid u svaku upisanu prijavu u knjigu pohvala/žalbi rukovoditelj Odjela potvrđuje potpisom i dužan je na prvom sastanku obavijestiti osoblje te odrediti potrebne korektivne i preventivne radnje. Kutiju za

⁵⁷ ***, »Obrazac za pohvale i pritužbe«, Opća bolnica Zadar, dostupno na: <https://www.bolnica-zadar.hr/wp-content/uploads/2018/07/Obrazac-pritužbe-prigovori.pdf>. Posljednji pristup 8. srpnja 2026.



ispunjene obrasce žalbi/prigovora jednom tjedno provjerava član Radne skupine za kvalitetu zdravstvene zaštite. Evidencija o podnesenim žalbama/prigovorima čuva se u Jedinici za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite.⁵⁸

Rukovoditelj odjela i odjelna medicinska sestra po zaprimljenoj prijavi odmah će istražiti problem koji ukazuje na žalbu/prigovor. Nakon analize pismene žalbe (sastanak službe) u roku od 14 dana rukovoditelj Djelatnosti dužan je pismeno odgovoriti podnositelju žalbi/prigovora. Svakih 6 mjeseci Jedinica za kvalitetu sačinjava izvješće o žalbama/prigovorima, o poduzetim aktivnostima u rješavanju žalbi/prigovora koje se dostavlja Povjerenstvu za unutarnji nadzor. Godišnje izvješće o podnesenim žalbama/prigovorima Jedinica za kvalitetu dostavlja se Ravnatelju.

Opća bolnica Zadar u velikoj mjeri provodi zahtjeve Pravilnika o kvaliteti zdravstvene zaštite i akreditacijskim standardima. Jasno su definirani načini podnošenja pritužbi, odgovorne osobe i postupak njihove obrade, pri čemu se pritužbe promatraju kao alat za unaprjeđenje kvalitete i smanjenje rizika. Posebno se ističe redovita izrada izvješća o pritužbama koja se dostavlja Povjerenstvu za unutarnji nadzor i ravnatelju, čime je sustav pritužbi izravno povezan s upravljanjem kvalitetom zdravstvene zaštite.

Da bi se dobio jasan uvid u razlike i specifičnosti postupanja u velikim ustanovama, ključni parametri procesa prituživanja u navedenim ustanovama sistematizirani su u tablici (Tablica 2.):

Tablica 2. Proces prituživanja u ustanovama srednje veličine

Ustanova	Načini podnošenja	Rok za odgovor	Sadržaj obrasca / Obvezni podaci	Usmeni prigovor (kome se obratiti)
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

⁵⁸ ***, »Postupak za pritužbe ili prigovore pacijenata«, Opća bolnica Zadar, dostupno na: <https://www.bolnica-zadar.hr/wp-content/uploads/2018/07/Pritužbe-prigovori.pdf>. Posljednji pristup 8. srpnja 2026.



Opća bolnica Varaždin	usmeno, pismeno, osobno, e-mailom	do 8 dana	podaci o podnositelju, razlog prigovora (liječenje, ponašanje i komunikacija, higijena smještaja, dugo čekanje, prehrana...), osoba na koju se žali, opis događaja, potpis podnositelja, datum	pročelniku službe / voditelju odjela, zamjeniku ravnatelja ili pomoćniku ravnatelja za kvalitetu i ravnatelju, glavnoj sestri/tehničaru službe/odjela, pomoćnici ravnatelja za sestrinstvo, zamjeniku ravnatelja, ravnatelju.
Opća bolnica Zadar	usmeno, pisano, e-mailom osobno	do 14 dana	podaci o podnositelju, datum i mjesto događaja, ime i prezime djelatnika uključenih u događaj, sadržaj pritužbe, potpis podnositelja, datum i mjesto podnošenja	voditelju odjela, glavnoj sestri odjela, dežurnom liječniku

Izvor: vlastita izrada na temelju sadržaja rada

Analiza općih bolnica u Slavonskom Brodu, Varaždinu i Zadru pokazuje značajne razlike u usklađenosti s pravilnicima koji uređuju sustav pritužbi pacijenata i upravljanje kvalitetom zdravstvene zaštite. Dok Opća bolnica Slavonski Brod ispunjava osnovne zakonske zahtjeve u pogledu načina podnošenja pritužbi i rokova za odgovor, javno dostupne informacije ne upućuju na postojanje razvijenog sustava njihove analize i korištenja u svrhu unaprjeđenja kvalitete. Opća bolnica Varaždin ima jasno definiran i transparentan postupak obrade pritužbi te ih povezuje s Odjelom za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor, no ne navodi sustavno izvještavanje niti povezanost s Povjerenstvom za unutarnji nadzor. Najpotpuniji sustav ima Opća bolnica Zadar, koja pritužbe izričito promatra kao instrument upravljanja kvalitetom,



provodi njihovu evidenciju i analizu, određuje korektivne i preventivne mjere te redovito izvještava Povjerenstvo za unutarnji nadzor i ravnatelja. Ukupno gledajući, razina usklađenosti s propisima raste od Slavonskog Broda, preko Varaždina, do Zadra, što potvrđuje da među općim bolnicama postoje znatne razlike u organizaciji i transparentnosti sustava pritužbi pacijenata.

2.6.6. *Primjeri manjih zdravstvenih ustanova*

Kao primjere manjih zdravstvenih ustanova uzeli smo: Opća županijska bolnica Našice, Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana te Opća bolnica Šibensko-kninske županije.

i) Opća županijska bolnica Našice

U slučaju nezadovoljstva pruženom skrbi i uslugama u bolnici u Našicama, moguće je žaliti se usmenim ili pismenim putem. Pacijent/obitelj ima pravo usmenim ili pismenim putem uputiti prigovor/pritužbu s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža, a za maloljetnu osobu to čini roditelj/staratelj. Upute su dostupne u sklopu službenih mrežnih stranica Bolnice.⁵⁹

Prigovor je usmeno izraženo nezadovoljstvo izjavom osoblju ustrojstvene jedinice. Ukoliko se prigovor ne može riješiti odmah sa prisutnim osobljem, osoblje informira podnositelja prigovora o mogućnosti pismenog podnošenja pritužbe.

Pritužba je pismeno izraženo nezadovoljstvo koju možete ispisati na Obrascu za prijavu pritužbe pacijenata,⁶⁰ koji je dostupan na mrežnim stranicama⁶¹ i na svakom bolničkom odjelu ili ambulanti. Osoba koja podnosi pritužbu mora je urudžbirati u kadrovskoj službi OŽB Našice. Ustanova će pisani odgovor dostaviti podnositelju pritužbe u zakonskom roku, koji iznosi 8 dana. Za dodatne informacije o postupku pohvale, prigovora ili pritužbe moguće je obratiti se djelatnicama na Info pultu. Ukoliko je pritužba bila anonimna, rješava se na istovjetan način kao kod poznatog tužitelja, ali bez mogućnosti upućivanja pismenog odgovora.

⁵⁹ ***, »Prava pacijenata i kako ih ostvariti«, Opća županijska bolnica Našice, dostupno na: https://www.obnasice.hr/images/Prava_pacijenata_2025.pdf. Posljednji pristup 11. srpnja 2026.

⁶⁰ ***, »Prava pacijenata. Prijava pritužbe. OBN-PP-2-1«, Opća bolnica Našice, dostupno na: https://obnasice.hr/images/Protokoli_i_postupnici_jedinice_za_kvalitetu/OBN-PP-2-1_Prijava_prituzbe.pdf. Posljednji pristup 11. srpnja 2026.

⁶¹ ***, »1.1. OBN-PP-2-1 Prijava pritužbe OB Našice«, Protokoli, postupnici i suglasnosti OŽB Našice, Opća županijska bolnica Našice, dostupno na: <https://obnasice.hr/index.php/ivu-urografija/itemlist/category/1-stranice-ob-nasice?start=28>. Posljednji pristup 11. srpnja 2026.



Našička bolnica ima formirano i Jedinicu za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite te Povjerenstvo za kvalitetu, a javno je dostupan i priručnik za osiguranje kvalitete⁶².

Prigovor ili pritužbu moguće je podnijeti i:

- Ministarstvu zdravstva (Ksaver 200a, 10 000 Zagreb; telefon (01) 46 07 555; telefaks (01) 46 77 076; e-mail: pitajtenas@miz.hr);
- Bijeli telefon: 0800 7229.

Pacijenti odgovor o rješenju pritužbe dobivaju u formi ispunjenog obrasca. U njemu se navode poduzeti koraci u istrazi, rezultati postupka pritužbe, a potpisuje ga Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu.⁶³

Pacijentima su dostupne jasne informacije o podnošenju prigovora i pritužbi, službeni obrazac, rok za odgovor te mogućnost obraćanja Ministarstvu zdravstva. Pozitivno je što bolnica ima ustrojenu Jedinicu za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite i Povjerenstvo za kvalitetu, no javno dostupne informacije ne navode provodi li se sustavna analiza pritužbi i periodično izvještavanje, zbog čega elementi upravljanja kvalitetom nisu u cijelosti transparentno prikazani.

ii) Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana

Zabočka bolnica nema javno dostupan vlastiti opis sustava prigovora i/ili pritužbi pacijenata. Umjesto toga, u dokumentu o pravima pacijenata⁶⁴ upućuju na točku 3.5. *Pravilnika o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove*, koja je analizirana ranije u ovom dokumentu. Također, bolnica ima i *Priručnik za pacijente* u sklopu kojeg postoji vrlo šturo poglavlje o pritužbama i prigovorima.⁶⁵ U njemu stoji da pacijent i/ili njegov zakonski zastupnik/skrbnik može podnijeti pritužbu/prigovor za zaštitu svojih prava, neposredno ili pisanim putem:

- Ravnatelju zdravstvene ustanove;

⁶² Harolt Placento, *Priručnik za kvalitetu u Općoj županijskoj bolnici Našice* (Našice: OBŽ Našice, 2019), dostupno na: https://obnasice.hr/images/Protokoli_i_postupnici_jedinice_za_kvalitetu/SOPK-PK%20-%20Priručnik%20za%20kvalitetu%20OŽB%20Našice.pdf

⁶³ ***, »1.1. OBN-PP-2-2 Odgovor na pritužbu OB Našice«, Protokoli, postupnici i suglasnosti OŽB Našice, Opća županijska bolnica Našice, dostupno na: <https://obnasice.hr/index.php/ivu-urografija/itemlist/category/1-stranice-ob-nasice?start=28>. Posljednji pristup 11. srpnja 2026.

⁶⁴ ***, »Prava pacijenata«, Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana, dostupno na: <https://bolnica-zabok.hr/prava-pacijenata/>. Posljednji pristup 11. srpnja 2026.

⁶⁵ *Priručnik za pacijente. Osnovne informacije i upute za lakše snalaženje u bolnici* (Zabok: Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana, 2026), p. 16.



- e-mailom: informacije@bolnica-zabok.hr;
- na kontakt broj telefona: 049/204-011.

Očito je da Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana javno ne prikazuje vlastiti, detaljno razrađen sustav podnošenja i obrade pritužbi, već se u najvećoj mjeri poziva na odredbe Pravilnika o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove. Pacijentima su dostupne osnovne informacije o načinu podnošenja pritužbe, no javno dostupni podaci ne sadrže opis postupka obrade, odgovorne osobe, rokove za odgovor niti način na koji se pritužbe koriste u sustavu upravljanja kvalitetom. Zbog toga razina transparentnosti sustava pritužbi zaostaje za ostalim analiziranim bolnicama.

iii) Opća bolnica Šibensko-kninske županije

Ustanova na svojim mrežnim stranicama ima Vodič za pacijente⁶⁶, u sklopu kojeg se nalazi kategorija o prigovorima i pritužbama. U toj kategoriji vrlo je kratko objašnjeno da se za prigovore i pritužbe može pronaći obrazac⁶⁷, koji je potrebno uputiti na sljedeću mail adresu: jedinica.za.kvalitetu1@bolnica-sibenik.hr. Iz toga je očito da bolnica ima odjel koji brine o kvaliteti zdravstvene zaštite. Također se u kategoriji o pravima pacijenata spominje i pravo na pritužbu, ali o njemu nema nikakvog sadržaja.⁶⁸

U rubrici o kontaktima na mrežnoj stranici ustanove stoji i podatak o besplatnom telefonu za pritužbe građana na liste čekanja i provjeru listi čekanja. Moguće je zvati radnim danom od 7 do 15 sati na broj telefona +0800111440.

Nažalost, informacije o postupku obrade pritužbi, odgovornim osobama, rokovima za odgovor te analizi i korištenju pritužbi u svrhu unaprjeđenja kvalitete nisu javno dostupne. Stoga se može zaključiti da bolnica ispunjava osnovne zahtjeve u pogledu dostupnosti podnošenja pritužbi, ali elementi sustavnog upravljanja kvalitetom nisu transparentno prikazani.

Analizom javno dostupnih internih akata Opće bolnice Šibensko-kninske županije može se zaključiti da bolnica nema objavljen poseban pravilnik ili proceduru koja uređuje postupanje

⁶⁶ ***, »Vodič za pacijente«, Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/vodic-za-pacijente/>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.

⁶⁷ ***, »Pritužba/Prigovor pacijenta«, Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/wp-content/uploads/2019/04/Obrazac-pritužba-prigovor-pacijenta.pdf>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.

⁶⁸ ***, »Prava pacijenata«, Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/wp-content/uploads/2019/04/PravaPacijenta2023.pdf>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.



po pritužbama pacijenata. *Pravilnik o osiguranju i poboljšanju kvalitete Opće bolnice Šibensko-kninske županije*⁶⁹ deklarira pravo pacijenta na kvalitetnu i sigurnu zdravstvenu zaštitu te u dokumentaciji sustava kvalitete navodi postojanje dokumenta »Postupak kod pritužbe – prigovori«. Međutim, ako taj dokument nije dostupan korisnicima zdravstvene zaštite niti javno objavljen, postoji nesklad između formalno uspostavljenog sustava kvalitete i načela transparentnosti postupanja prema pacijentima. Uostalom, nije jasno gdje se taj dokument uopće nalazi.

*Etički kodeks Opće bolnice Šibensko-kninske županije*⁷⁰ utvrđuje etička načela, pravila ponašanja i standarde profesionalnog postupanja zaposlenika bolnice. Njime se uređuje način na koji se zaposlenici trebaju odnositi prema pacijentima, njihovim obiteljima, drugim zdravstvenim radnicima, suradnicima i javnosti. Članak 21. Kodeksa (»Pritužbe na nepoštivanje Kodeksa«) uređuje mogućnost podnošenja pritužbe protiv radnika bolnice kada osoba smatra da se zaposlenik ponašao protivno pravilima i načelima utvrđenima tim dokumentom. Prema tom članku, pritužbu mogu podnijeti:

- radnici bolnice (npr. kolege koji smatraju da se drugi radnik ponašao neetično);
- pacijenti;
- druge osobe koje dolaze u kontakt s radnicima bolnice (npr. članovi obitelji pacijenata ili druge osobe koje imaju neposredan kontakt sa zaposlenikom).

To znači da krug osoba koje mogu reagirati nije ograničen samo na pacijente.

Pritužba se može uputiti:

- ravnatelju bolnice;
- pomoćniku za kvalitetu.

Znači, pritužba mora biti povezana s ponašanjem radnika koje je, prema mišljenju podnositelja, protivno *Etičkom kodeksu*. Pritužbe razmatra ravnatelj i pomoćnik za kvalitetu s nadležnim službama bolnice i u skladu s propisima i općim aktima bolnice pokreće odgovarajući postupak za njihovo rješavanje.

⁶⁹ *Pravilnik o osiguranju i poboljšanju kvalitete*, 31. 3. 2026. godine, Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/wp-content/uploads/2026/04/Pravilnik-o-osiguranju-i-pobolj%C5%A1anju-kvalitete.pdf>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.

⁷⁰ *Etički kodeks Opće bolnice Šibensko-kninske županije*, 31. 1. 2022. godine, Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/wp-content/uploads/2019/01/Eti%C4%8Dki%20kodeks%20OB%20%C5%A0ibensko-kninske%20%C5%BEupanije.pdf>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.



U okviru Vodiča za pacijente na mrežnim stranicama nalazi se *Priručnik za korisnike* Odjela medicinsko-biokemijskog laboratorija,⁷¹ koji predstavlja najkonkretniji javno dostupan interni dokument OB Šibensko-kninske županije povezan s pritužbama pacijenata. Dokument se prvenstveno odnosi na Odjel medicinsko-biokemijskog laboratorija, a ne na cijelu bolnicu. Stoga ga treba promatrati kao specifični interni akt organizacijske jedinice, a ne kao opći pravilnik OB Šibensko-kninske županije o svim pritužbama pacijenata. Nedostaju javno dostupne informacije o jedinstvenoj internoj proceduri bolnice za postupanje po pritužbama pacijenata koja bi uređivala sve vrste pritužbi na razini cijele ustanove. U poglavlju Priručnika pod nazivom »Način podnošenja pritužbi« stoji da korisnici mogu podnijeti pritužbu:

- usmeno;
- elektroničkom poštom;
- pisanim putem predajom u sandučić koji se nalazi u zgradi Uprave bolnice (Ulica Stjepana Radića 83, 22 000 Šibenik).

Pritužba treba sadržavati dovoljno informacija da bi se moglo utvrditi na što se odnosi i da bi se omogućilo njezino razmatranje. Posebno je značajno da se pritužbe upućuju prema Službi za kvalitetu, što pokazuje da laboratorij povezuje rješavanje pritužbi sa sustavom upravljanja kvalitetom.

Da bi se dobio jasan uvid u razlike i specifičnosti postupanja u velikim ustanovama, ključni parametri procesa prituživanja u navedenim ustanovama sistematizirani su u tablici (Tablica 3.):

Tablica 3. Proces prituživanja u manjim ustanovama

Ustanova	Načini podnošenja	Rok za odgovor	Sadržaj obrasca / Obvezni podaci	Usmeni prigovor (kome se obratiti)
Opća županijska bolnica Našice	usmeno, pisano, e-mail, osobno	u zakonskom roku (do 8 dana)	podaci o podnositelju, podaci o pacijentu, datum, mjesto i vrijeme događaja, ime i prezime zaposlenika	osoblju ustrojstvene jedinice

⁷¹ Nena Peran, *Priručnik za korisnike* [Odjela medicinsko-biokemijskog laboratorija], 4. 2. 2026., Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/wp-content/uploads/2019/04/RU-5.4-000-19-Priru%C4%8Dnik%20za%20korisnike.pdf>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.



			uključenih u događaj, opis događaja, datum podnošenja i potpis podnositelja	
Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana	usmeno, pismeno, osobno, e-mailom	do 8 dana (nije jasno navedeno, ali pozivaju se na Zakon)	/	/
Opća bolnica Šibensko-kninske županije	pisano, e-mailom	/	podaci o podnositelju, podaci o pacijentu, datum, mjesto i predmet pritužbe, ime i prezime djelatnika uključenih u događaj, sadržaj pritužbe, potpis podnositelja	/

Izvor: vlastita izrada na temelju sadržaja rada

Prilikom pretrage podataka o ustanovama manje veličine, pronašli smo i jedan negativan primjer transparentnosti. Radi se o Općoj županijskoj bolnici Požega. Prema svemu što je javno dostupno, ta ustanova nema izdvojenu stranicu o pravima pacijenata ili podnošenju pritužbi. Pretraga njihove službene stranice ne pronalazi javno objavljen obrazac, upute ni opis postupka podnošenja pritužbi, nego uglavnom administrativne dokumente i druge sadržaje. To iznenađuje budući da je riječ o općoj županijskoj bolnici, koja je obveznik svih propisa spomenutih u ovoj analizi, a pacijent na mrežnim stranicama praktički ne može pronaći osnovne informacije kako podnijeti pritužbu. Nije nužno da požeška bolnica nema interni sustav, ali problem je u tome što ga ne čini javno dostupnim, iako bi pacijenti trebali moći jednostavno saznati kako ostvariti svoje pravo na pritužbu.

Na koncu, iz provedene analize svih ustanova, nevezano za njihovu veličinu, proizlazi da ne postoji jedinstveni standard javne prezentacije sustava pritužbi, iako su sve ustanove obvezane istim zakonskim i podzakonskim propisima. To potvrđuju i nalazi u istraživanju koje je provedeno 2025., a u kojem je analizirana organizacijska kultura i komunikacija u



zdravstvenim ustanovama. Ta je analiza pokazala »značajne razlike u načinu predstavljanja ključnih informacija, dostupnosti digitalnih resursa i interakciji s pacijentima«, pri čemu sve analizirane ustanove »imaju jasno strukturirane informacije za pacijente«, ali »način na koji se te informacije prezentiraju nije ujednačen.«⁷² Također, kako je u svojem doktorskom radu 2022. pokazala Karačić, i naše je istraživanje pokazalo da sustav pritužbi pacijenata u Hrvatskoj »nije dobro organiziran, jer ne postoje razvijeni standardizirani postupci za odgovaranje na pritužbe pacijenata, niti definirani pristupi zakonskoj zaštiti, promicanju ili priznavanju prava pacijenata, unatoč različitim službenim uputama za podnošenje pritužbi pacijenata.«⁷³ Možda kao uzor za to može poslužiti slučaj engleskog zdravstvenog sustava. Na mrežnim stranicama njihove državne zdravstvene službe (eng. *National Health Service*) stoje jasne pute pacijentima kako se žaliti kada su im povrijeđena prava.⁷⁴

2.6.7. Sustav pritužbi u domovima zdravlja

Za potrebe analize prikazan je i sustav u jednom domu zdravlja. Takve ustanove mogu biti važne za upotpunjavanje analize, budući da obuhvaćaju primarnu zdravstvenu zaštitu, da su prvi kontakt većine građana sa zdravstvenim sustavom i budući da i također podliježu *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*. Međutim, one imaju drugačiju organizacijsku strukturu, ne podliježu istom regulatornom okviru kao i bolničke ustanove, pogotovo ne *Pravilniku o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove*, zbog čega bi detaljna analiza takvih primjera narušila usporedivost pobrojanih primjera. Nažalost, kod manjih domova zdravlja u Hrvatskoj još je rjeđe nego kod manjih bolnica pronaći detaljno opisan sustav pritužbi na mrežnim stranicama.

i) Dom zdravlja Zagreb - Zapad

Prigovor ili pritužbu moguće je podnijeti usmenim ili pismenim putem. Za maloljetnog pacijenta prigovor/pritužbu ima pravo podnijeti roditelj/zakonski zastupnik/skrbnik.

⁷² Antonia Tomaš, »Organizacijska kultura i komunikacija u zdravstvenim organizacijama – analiza kliničkih bolničkih centara Republike Hrvatske«, *Liječnički vjesnik* 147/5–6 (2025), pp. 207–216, na p. 215a–b. <https://doi.org/10.26800/LV-147-5-6-5>

⁷³ Karačić, *Razumljivost zdravstvenih informacija, prava pacijenata u zdravstvenom sustavu i prava pacijenata u zdravstvenoj diplomaciji: multimetodološko istraživanje*, p. 127.

⁷⁴ ***, »Feedback and complaints about NHS services«, National Health Service, dostupno na: <https://www.england.nhs.uk/contact-us/feedback-and-complaints/complaint/>. Posljednji pristup 30. srpnja 2026.



Pritužbu/prigovor možete uputiti na slijedeće načine:

- pismeno putem službenog obrasca (OB-PP.1-1; *Obrazac za prijavu pritužbe pacijenta*, koji se predaje osobno ili poštom u Ravnateljstvo – Pisarnicu Doma zdravlja, Jankomir 25, 10 090 Zagreb);
- usmeno na zapisnik u Upravi Doma zdravlja (ista adresa);
- putem elektroničke pošte: prituzbe.pohvale@dzz-zapad.hr.⁷⁵

Obrazac je dostupan na porti i na mrežnoj stranici Doma zdravlja.⁷⁶ Službeni pisani odgovor u roku od 8 dana od dana zaprimanja pritužbe dobit će osoba koje je u potpunosti ispunila obrazac.

Ako podnositelj nije zadovoljan poduzetim mjerama, ima pravo podnijeti pritužbu ili prigovor Ministarstvu zdravstva, Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba i nadležnim komorama.

ii) Dom zdravlja Splitsko-dalmatinske županije

Ustanova na svojim mrežnim stranicama ima uputu da se primjedbe, pohvale za djelatnike i/ili pristup informacijama mogu ostvariti putem mrežnog obrasca (»Pošaljite nam upit«), pozivom na kontakt telefon 021481060, mailom na adresu tajnica@dz-sdz.hr ili osobno (Ulica Jerolima Kavanjina 2, 21 000 Split).⁷⁷

Nažalost, većina domova zdravlja u Hrvatskoj ima skromnije javno prikazan sustav pritužbi od većine bolnica. Obično postoji obrazac ili kontakt, ali rijetko detaljan opis postupka, rokova i obrade pritužbi kakav imaju bolje uređene bolničke ustanove poput Zadra ili Varaždina. To je očekivano jer za njih ne postoji jednako detaljan akreditacijski okvir kao za bolničke ustanove. Što se tiče pojedinačnih ambulanti, one najčešće predstavljaju organizacijske jedinice domova zdravlja te nemaju vlastite postupke za rješavanje pritužbi pacijenata. Iako se problemi često nastoje riješiti neposredno u ambulanti, formalne pritužbe podnose se i obrađuju na razini doma

⁷⁵ *** , »Prava pacijenata i kako ih ostvariti«, 22. 9. 2026. godine, Dom zdravlja Zagreb - Zapad, dostupno na: <https://www.dzz-zapad.hr/clanak/pregled/cd1f80c7-fab4-4ca1-b02b-42ffa00b8d9a>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.

⁷⁶ *** , »Prava pacijenata. Obrazac za prijavu pritužbe pacijenta«, 28. 8. 2023. godine, Dom zdravlja Zagreb - Zapad, dostupno na: <https://www.dzz-zapad.hr/dokumenti/50a9e4a9-3916-4005-a3aa-522de309aea6>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.

⁷⁷ *** , »Kontaktirajte nas«, Dom zdravlja Splitsko-dalmatinske županije, dostupno na: <https://dz-sdz.hr/kontakt/>. Posljednji pristup 16. srpnja 2026.



zdravlja kao zdravstvene ustanove, koja je odgovorna za njihovo evidentiranje, rješavanje i povezivanje sa sustavom upravljanja kvalitetom. Ne može se očekivati da svaka ambulanta u sastavu doma zdravlja ima vlastite mrežne stranice, obrazac za pritužbe ili zaseban protokol. Dovoljno je da pacijenta upute na sustav pritužbi doma zdravlja ili da omoguće podnošenje usmenog prigovora koji će se proslijediti nadležnim osobama.

2.6.8. Sustav pritužbi u privatnim klinikama

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.⁷⁸

Ipak, one imaju drugačiju organizacijsku strukturu i poslovni model te bi njihova detaljna usporedba s javnim bolnicama zahtijevala zasebnu analizu. Uz to, analiza koju radimo nije usmjerena na sve pružatelje zdravstvenih ustanova, nego na analizu transparentnosti sustava pritužbi u javnim bolničkim ustanovama.

Način podnošenja prigovora kod nekih privatnih klinika:

- Specijalna bolnica Agram: prigovore zaprimaju putem e-maila (ravnateljstvo@agram-bolnica.hr), a upite ili prigovore koji se odnose na privatnost i zaštitu osobnih podataka moguće je podnijeti e-mailom na dpo@agramlife.hr;
- Poliklinika Aviva (Zagreb): ima poseban obrazac izravno na mrežnoj stranici.⁷⁹ Obvezuju se odgovoriti u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od zaprimanja pritužbe. Potrebno je navesti: ime i prezime podnositelja, e-mail na koji podnositelj želi zaprimiti odgovor te sadržaj primjedbe ili pritužbe.

⁷⁸ *Zakon o zaštiti potrošača*, Narodne novine, br. 19/22, 59/23, čl. 10., st. 6.

⁷⁹ ***, »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 nadležnih za rješavanje pritužbi pacijenata

U ovom poglavlju donosimo popis institucija i tijela koja su nadležna za rješavanje pritužbi pacijenata. Pritom je potrebno razlikovati institucionalnu hijerarhiju (snagu i ovlasti) od procesne hijerarhije (redoslijed obraćanja). Kada se radi o institucionalnoj, onda je poredak ovakav: Ministarstvo zdravstva, Pučka pravobraniteljica Republike Hrvatske, Strukovne komore zdravstvenih radnika, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO), Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravstva, Ravnatelj zdravstvenih ustanova, Županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, Pravobranitelj za osobe s invaliditetom, Pravobranitelj za djecu i Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata (HUPPP) (tablični prikaz vidi u Tablici 2. Prikaz mapiranja institucija).

U procesnoj je hijerarhiji poredak nešto drugačiji i izgleda ovako:

1) Ravnatelj zdravstvene ustanove. Prva instanca kojoj se pacijent obraća; zakonski je obavezan razmotriti pritužbu i odgovoriti u propisanom roku;

2) Županijsko povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata. Ako pacijent nije zadovoljan odgovorom ravnatelja ili odgovor izostane, može se obratiti nadležnom županijskom povjerenstvu;

3) Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravstva. Prati stanje zaštite prava pacijenata na nacionalnoj razini te može razmatrati sustavne probleme i davati prijedloge Ministarstvu;

4) Ministarstvo zdravstva. Postupa u predmetima iz svoje nadležnosti, može provoditi upravni i inspekcijski nadzor te odlučiti hoće li predmet proslijediti zdravstvenoj inspekciji ili strukovnoj komori;

5) Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO). Kada se pritužba odnosi na ostvarivanje prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja (npr. liste čekanja, ugovorne obveze, troškove liječenja);

6) Strukovne komore zdravstvenih radnika. Kada postoji sumnja na stručnu pogrešku ili povredu etičkih i profesionalnih pravila pojedinog zdravstvenog radnika;

7) Pučka pravobraniteljica Republike Hrvatske. Ako pacijent smatra da su mu povrijeđena prava od strane tijela javne vlasti ili da prethodni mehanizmi nisu učinkovito postupili;



8) Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova. Ako pritužba uključuje diskriminaciju na temelju spola, rodnog identiteta ili spolne orijentacije;

9) Pravobranitelj za osobe s invaliditetom. Ako je riječ o povredi prava osobe s invaliditetom u sustavu zdravstvene zaštite;

10) Pravobranitelj za djecu. Ako je pacijent dijete ili se pritužba odnosi na zaštitu prava djeteta u zdravstvenom sustavu;

11) Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata (HUPPP). Nije žalbena instanca, ali može pružiti pravno savjetovanje, pomoć pri sastavljanju pritužbi, usmjeravanje pacijenata prema nadležnim tijelima i javno zagovarati njihova prava tijekom cijelog postupka.

Treba imati na umu da to nije strogo propisana hijerarhija jer se postupak često grana, ovisno o naravi pritužbe. Također se ne radi uvijek ni o različitim razinama nadležnosti. Dodatno, sustav zaštite pacijenata putem pritužbi u Republici Hrvatskoj ne počiva na jedinstvenom postupovnom okviru, nego se ostvaruje kroz više odvojenih postupaka pred različitim nadležnim tijelima.⁸⁰ Zato je preciznije za reći da se radi o mreži nadležnih tijela. Međutim, upravo se u razlici između tih dviju razina, odnosno njihovu preklapanju, i nalazi jedan od glavnih razloga zbog kojih se pacijenti često teško snalaze u postojećem sustavu pritužbi. Uz to, »činjenica da u RH postoji više tijela kojima se može uputiti pritužba na rad liječnika ili zdravstvene ustanove, kao i okolnost da svako od navedenih tijela ima svoj protokol postupanja, često zbunjuje pacijente jer ne postoje jasne i ujednačene upute na koje se mogu osloniti kada su im povrijeđena prava«, a dodatno otežava situaciju to što »ne postoji ni zakonom propisana obveza između svih tijela« da »suraduju i razmjenjuju podatke.«⁸¹

U sljedećim potpoglavljima ukazat ćemo na značajke institucija i tijela prema drugom prikazanom poretku, budući da se on odnosi na onaj procesni dio koji je praktično važan za pacijente.

⁸⁰ Saša Zebec, »Normativni i institucionalni okvir prava pacijenata na prigovor: hrvatski model i europski standardi«, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci* 46/3 (2025), pp. 719–743, na p. 739. <https://doi.org/10.30925/zpfsr.46.3.10>

⁸¹ Dinka Šago, Mirna Dajak, »Analiza pritužbi pacijenata i poteškoće pri utvrđivanju odgovornosti liječnika u postupku radi naknade štete«, u: Dinka Šago i sur. (ur.), *Aktualnosti građanskog procesnog prava – nacionalna i usporedna pravnoteorijska i praktična dostignuća*. Zbornik radova VIII. međunarodnog savjetovanja održanog na Pravnom fakultetu u Splitu 6. i 7. listopada 2022. godine (Split: Pravni fakultet, 2022), pp. 261–295, na p. 274.



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.⁸² Iako je zakonski odgovornost za postupanje po pritužbama na ravnatelju zdravstvene ustanove, on tu zadaću može pisanim putem delegirati drugoj odgovornoj osobi, povjerenstvu ili organizacijskoj jedinici nadležnoj za kvalitetu zdravstvene zaštite. To se vidi i na analiziranim primjerima bolnica u Varaždinu, Zadru, Rijeci i Našicama.

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.⁸³

Osim zaštite prava pojedinog pacijenta, pritužbe predstavljaju važan izvor informacija za unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite i sprječavanje ponavljanja uočenih nepravilnosti. Naime, suvremeni sustav postupanja po pritužbama ne promatra ih samo kao pojedinačne zahtjeve za zaštitu prava pacijenata, nego i kao važan instrument upravljanja kvalitetom zdravstvene zaštite, unutarnjeg nadzora i kontinuiranog unaprjeđenja rada zdravstvenih ustanova.

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.

Kao najčešći razlozi za podnošenje pritužbi pokazuju se sljedeći:

- neprimjeren odnos zdravstvenog osoblja prema pacijentu;
- nedostatak informacija o dijagnozi, terapiji ili postupku liječenja;

⁸² ***, »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.

⁸³ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, Narodne novine, br. 169/04, 37/08, čl. 35.



- 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.⁸⁴

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:

1. prikupiti relevantnu medicinsku dokumentaciju;
2. razgovarati sa zdravstvenim djelatnicima uključenim u liječenje;
3. analizirati okolnosti događaja.

Zakonom je propisan rok za pisani odgovor pacijentu najkasnije 8 dana od zaprimanja pritužbe.⁸⁵ Odgovor pacijentu mora biti u pisanom obliku te mora sadržavati:

- rezultate provedenog postupka;
- mjere koje su poduzete ili će biti poduzete;
- eventualne promjene u radu ustanove ili edukaciju osoblja.

U pravilu se odgovor pacijentu dostavlja u pisanom obliku u roku od osam dana od zaprimanja pritužbe, iako pojedine ustanove svojim internim aktima mogu predvidjeti i drukčije rokove (primjer bolnice u Slavonskom brodu).

Ako se utvrdi povreda prava pacijenta, moguće mjere uključuju:

- upozorenje ili disciplinski postupak protiv zdravstvenog radnika;
- organizacijske promjene u radu ustanove;

⁸⁴ 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.

⁸⁵ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 37.



- dodatnu edukaciju zdravstvenog osoblja;
- poboljšanje komunikacije i informiranja pacijenata.⁸⁶

Ovaj postupak ima primarno interni karakter. Međutim, ako pacijent nije zadovoljan odgovorom ili rok nije poštovan, može se obratiti višim nadležnim tijelima. Pojedine zdravstvene ustanove omogućuju podnošenje anonimnih pritužbi, koje se u pravilu razmatraju radi poboljšanja kvalitete rada, ali podnositelj zbog anonimnosti ne može primiti pisani odgovor.

3.2. Županijsko povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata

Ako pacijent nije zadovoljan odgovorom zdravstvene ustanove ili ravnatelj ne odgovori u zakonskom roku, može podnijeti pritužbu Županijskom povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata. Ono djeluje na razini svake županije i predstavlja drugu razinu zaštite prava pacijenata, a imenuje ga Županijska skupština i ima pet članova.⁸⁷ Povjerenstvo nije žalbeno niti drugostupanjsko tijelo u formalnopravnom smislu. Ono je tek sljedeća, vaninstitucionalna razina zaštite nakon obraćanja zdravstvenoj ustanovi, ali ne donosi upravno rješenje niti ukida odluku ravnatelja niti donosi obvezujuću odluku. Također, kako smatra Zebec, »Povjerenstvo trenutačno ne bi ušlo u kategoriju pružatelja javnih usluga« budući da »ne zadovoljava« kriterije pružatelja zdravstvenih usluga te ne odlučuju o obvezama, pravima ili pravnim interesima stranaka.⁸⁸

Zakonom o zaštiti prava pacijenata propisano je osnivanje i djelovanje takvih povjerenstava u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave, što obuhvaća županije i Grad Zagreb.⁸⁹ Djeluje pri upravnom tijelu nadležnom za zdravstvo, a njegovih pet članova skupština imenuje na temelju javnog poziva, iz redova pacijenata, nevladinih udruga i stručnjaka za zaštitu prava pacijenata.

Županijsko povjerenstvo ima sljedeće nadležnosti:

- praćenje primjene propisa o zaštiti prava pacijenata;

⁸⁶ Bernard Iljazović, »Zaštita prava pacijenata u zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske«, 26. 7. 2024., IUS-INFO - Pravni informacijski portal, dostupno na: [IUS-INFO - Zaštita prava pacijenata u zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske](#). Posljednji pristup 13. ožujka 2026.

⁸⁷ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 30. i čl. 32.

⁸⁸ Zebec, »Normativni i institucionalni okvir prava pacijenata na prigovor: hrvatski model i europski standardi«, p. 739.

⁸⁹ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 30. i čl. 32.



- razmatranje pritužbi pacijenata na rad ustanova i zdravstvenih radnika;
- predlaganje mjera za poboljšanje zaštite prava pacijenata;
- upozoravanje nadležnih tijela na povrede prava pacijenata;
- podnošenje izvješća nadležnoj županijskoj skupštini i Ministarstvu zdravstva.⁹⁰

U slučaju ozbiljnih povreda prava koje mogu ugroziti zdravlje ili život pacijenta, Povjerenstvo je dužno bez odgađanja obavijestiti Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravstva. Inspekcija ili nadležna komora uključuju se nakon uvida Povjerenstva, kada im ono dostavlja izvješće.

Načini podnošenja pritužbi su:

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

Treba naglasiti da ti načini nisu propisani Zakonom nego mogu biti propisani pravilima pojedinog Povjerenstva.

Pritužba treba sadržavati:

- osobne podatke pacijenta;
- opis događaja i navodne povrede prava;
- naziv ustanove ili zdravstvenog djelatnika;
- datum događaja;
- korisno je predložiti i relevantnu medicinsku dokumentaciju.⁹¹

Nakon zaprimanja pritužbe Povjerenstvo može:

- zatražiti očitovanje ustanove ili djelatnika;
- pristupiti prostorijama u kojima se obavlja zdravstvena djelatnost;
- provjeriti način ostvarivanja prava pacijenata;
- predložiti mjere za uklanjanje nepravilnosti;
- obavijestiti pacijenta o poduzetim mjerama najkasnije 15 dana od dana zaprimanja pritužbe;

⁹⁰ Isto, čl. 33. – čl. 37.

⁹¹ *Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove* (Narodne novine, br. 92/2019, točka 1.5.1.) 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.



- nakon obavljenog uvida sastavljeno izvješće mora dostaviti nadležnoj inspekciji ili komori u roku od 8 dana.⁹²

Županijsko povjerenstvo djeluje kao posebno županijsko 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 zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravstva

Još jedna razina zaštite prava pacijenata u Republici Hrvatskoj predstavlja Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata, koje djeluje kao nacionalno savjetodavno i koordinacijsko tijelo koje prati ostvarivanje prava pacijenata i predlaže mjere za unaprjeđenje sustava njihove zaštite. Međutim, nema ovlast da preispituje odluke županijskih povjerenstava ili vodi postupak po pojedinačnoj pritužbi. Osniva ga i imenuje ministar, djeluje pri Ministarstvu i ima sedam članova: tri predstavnika udruga za zaštitu prava pacijenata, jednog predstavnika medija i tri predstavnika Ministarstva te ima ključnu ulogu u praćenju primjene prava pacijenata i promociji prava pacijenata na nacionalnoj razini.⁹³

Pravna osnova djelovanja povjerenstva nalazi se u *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*, posebno u člancima koji reguliraju nacionalne nadzorne i savjetodavne funkcije povjerenstva.

Povjerenstvo djeluje pri Ministarstvu zdravstva Republike Hrvatske⁹⁴ te prati ostvarivanje prava pacijenata na nacionalnoj razini, a može djelovati i preventivno kroz davanje mišljenja, preporuka i savjetodavnih aktivnosti.⁹⁵

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;
- predlaganje poduzimanja mjera za izgradnju cjelovitog sustava zaštite i promicanja prava pacijenata u Republici Hrvatskoj;

⁹² *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 33. – čl. 36.

⁹³ Isto, čl. 38. – čl. 40.

⁹⁴ Isto, čl. 38.

⁹⁵ Isto, čl. 39.



- suradnju s domaćim i međunarodnim tijelima i organizacijama na području zaštite i promicanja prava pacijenata.⁹⁶

Županijska povjerenstva dužna su Povjerenstvu dostavljati svoja izvješća, na temelju kojih ono prati stanje zaštite prava pacijenata u Republici Hrvatskoj i predlaže mjere za unaprjeđenje sustava. Povjerenstvo raspravlja tim izvješćima, ali ne odlučuje o žalbama protiv njihovih odluka niti ih ukida ili mijenja. Uostalom, ni županijska povjerenstva ne donose formalnu odluku koju bi bilo moguće pobijati žalbom.

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;
- promiče zaštitu prava pacijenata na nacionalnoj razini;
- doprinosi unaprjeđenju zdravstvenog sustava kroz evaluaciju i preporuke.⁹⁷

Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata predstavlja središnje nacionalno savjetodavno tijelo za praćenje i unaprjeđenje sustava zaštite prava pacijenata. Njegova uloga nije rješavanje pojedinačnih pritužbi, nego praćenje stanja u sustavu, koordinacija rada županijskih povjerenstava te predlaganje mjera za poboljšanje zaštite prava pacijenata.

3.4. Ministarstvo zdravstva

Središnje tijelo državne uprave nadležno za zdravstvo u Republici Hrvatskoj je Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske, koje raspolaže upravnim i inspekcijskim ovlastima. Ono ima nadzornu, upravnu i koordinacijsku ulogu u okviru cijelog sustava zdravstvene zaštite. Pacijent se Ministarstvu može obratiti kada postupanje zdravstvene ustanove ili drugih nadležnih tijela nije dovelo do zadovoljavajućeg rješenja ili kada smatra da nepravilnost zahtijeva zdravstveno-inspekcijski ili drugi oblik nadzora. Ministarstvu se može obratiti i bez prethodnog korištenja drugih mehanizama zaštite.

Pravna osnova za djelovanje Ministarstva po pitanju podneska je sljedeća:

- *Zakon o zaštiti prava pacijenata* – regulira prava pacijenata i obveze zdravstvenih ustanova, uključujući nadzor Ministarstva;⁹⁸

⁹⁶ Isto, čl. 38. i čl. 39.

⁹⁷ Isto.

⁹⁸ Isto.



- *Zakon o zdravstvenoj zaštiti* – definira nadležnosti Ministarstva u sustavu zdravstvene zaštite;⁹⁹
- *Zakon o općem upravnom postupku* (ZUP) – primjenjuje se kada Ministarstvo odlučuje o konkretnoj upravnoj stvari, odnosno o pravima, obvezama ili pravnim interesima stranke;¹⁰⁰
- *Zakon o sustavu državne uprave* – propisuje opću obvezu tijela državne uprave, uključujući Ministarstvo, da građanima omoguće podnošenje predstavki i pritužbi na svoj rad, kao i na nezakonitost i nepravilnost poslova državne uprave, te da im na njih odgovore pravovremeno.¹⁰¹

Ministarstvo zdravstva, odnosno zdravstvena inspekcija u njegovu sastavu ima šire ovlasti u zaštiti prava pacijenata. Zdravstvena inspekcija:

- nadzire primjenu zakona, drugih propisa i općih akata u zdravstvenoj djelatnosti;
- razmatra podneske fizičkih i pravnih osoba iz područja svoje nadležnosti;
- može provesti redoviti, izvanredni ili kontrolni inspekcijski nadzor;
- može pregledati poslovnu, medicinsku i dokumentaciju sustava kvalitete;
- može narediti uklanjanje nepravilnosti, privremeno zabraniti rad ili poduzeti druge zakonom propisane mjere;
- obavještava podnositelja predstavke o poduzetim radnjama i mjerama.¹⁰²

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

Pacijent može Ministarstvu podnijeti podnesak na ove načine:

- pisanu pritužbu poštom;¹⁰³
- elektroničkom poštom (e-mail);¹⁰⁴
- putem službenih kanala Ministarstva;¹⁰⁵
- anonimno, i to samo ako podnesak sadržava dovoljno konkretne navode o mogućoj ozbiljnoj nepravilnosti, ali tada tijelo nije dužno obavijestiti podnositelja o ishodu (jer

⁹⁹ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, Narodne novine, br. 100/18, 125/19, 147/20, 119/22, 156/22, 33/23, 36/24, 102/25, čl. 1.

¹⁰⁰ *Zakon o općem upravnom postupku*, Narodne novine, br. 47/09, 110/21, čl. 1.

¹⁰¹ *Zakon o sustavu državne uprave*, Narodne novine, br. 66/19, 155/23, čl. 1.

¹⁰² *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, čl. 204. – čl. 209. i čl. 211. – čl. 212.

¹⁰³ *Zakon o općem upravnom postupku*, čl. 71.

¹⁰⁴ Isto, čl. 71. i čl. 75.

¹⁰⁵ Isto, čl. 71. i čl. 75.



nema kome poslati odgovor), iako bi po službenoj dužnosti ipak trebalo provjeriti navode ako su ozbiljne prekršajne naravi.¹⁰⁶

Podnesak treba sadržavati:

- osobne podatke pacijenta;
- podatke o ustanovi/osobi na koje se pacijent žali;
- opis događaja i prethodnih postupaka po pritužbi;
- dostupnu relevantnu medicinsku dokumentaciju ili druge dokaze, ako ih podnositelj posjeduje;
- jasnu tvrdnju o povredi prava;
- potpis i datum.¹⁰⁷

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;
- 30 dana od zaprimanja podneska za neposredno rješavanje;
- 60 dana kada se vodi ispitni postupak;
- povratna informacija pacijentu o poduzetim mjerama: odmah po donošenju rješenja ili zaključka postupka.¹⁰⁸

Na predstavke, pritužbe i druge podneske koji upozoravaju na nezakonitost ili nepravilnost u pravilu se odgovara u roku od 30 dana, ako posebnim zakonom nije određen drukčiji rok. Rokovi od 30 i 60 dana iz *Zakona o općem upravnom postupku* odnose se na donošenje i dostavu rješenja u upravnom postupku pokrenutom urednim zahtjevom stranke, a ne općenito na sve pacijentove predstavke.

Nakon zaprimanja podneska Ministarstvo utvrđuje odnosi li se on na područje njegove nadležnosti i postoje li razlozi za daljnje postupanje. Može zatražiti dodatne podatke ili

¹⁰⁶ *Zakon o sustavu državne uprave*, čl. 11.

¹⁰⁷ *Zakon o općem upravnom postupku*, čl. 42. – čl. 47.

¹⁰⁸ Isto, čl. 42. – čl. 47., čl. 48. – čl. 58., čl. 96. – čl. 113. i čl. 101.



očito vanje zdravstvene ustanove te procijeniti postoji li potreba za provođenjem zdravstveno-inspekcijskog ili upravnog nadzora. Inspekcijski nadzor provodi se po službenoj dužnosti, a podnositelj predstavke ne stječe samim podnošenjem položaj stranke u postupku. Zdravstvena inspekcija dužna je razmotriti podneske iz svoje nadležnosti i pisano obavijestiti podnositelja o poduzetim radnjama i mjerama.

Ministarstvo zdravstva može:

- provoditi zdravstveno-inspekcijski nadzor nad subjektima obuhvaćenima *Zakonom o zdravstvenoj zaštiti* te upravni nadzor u zakonom određenim područjima;
- intervenirati u slučajevima sustavnih nepravilnosti;
- razmotriti podnesak pacijenta i obavijestiti ga o poduzetim radnjama i mjerama u okviru svoje nadležnosti;
- formirati politike i smjernice koje utječu na zaštitu prava pacijenata u cijelom sustavu zdravstvene zaštite.¹⁰⁹

Ministarstvo zdravstva ima važnu ulogu u zaštiti prava pacijenata jer može intervenirati kod nezakonitosti i ozbiljnih ili sustavnih nepravilnosti, provoditi zdravstveno-inspekcijski i upravni nadzor te donositi obvezujuće mjere u granicama svojih zakonskih ovlasti. Ono stoga predstavlja najvažnije nacionalno tijelo s izvršnim i nadzornim ovlastima u zdravstvenom sustavu, ali nije žalbeno tijelo koje automatski preispituje svaki odgovor zdravstvene ustanove ili županijskog povjerenstva.

3.5. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje ima posebnu ulogu u zaštiti prava osiguranih osoba koja proizlaze iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Njegova nadležnost ne obuhvaća sve povrede prava, nego ponajprije pitanja statusa osiguranja, opsega prava na zdravstvenu zaštitu, lijekova, pomagala, naknada, povrata troškova i drugih prava koja se financiraju iz sredstava obveznog zdravstvenog osiguranja.

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

- odlučuje o pojedinačnim pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja;

¹⁰⁹ ***, »Djelokrug«, Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske, dostupno na: <https://zdravlje.gov.hr/o-ministarstvu/djelokrug-1297/1297>. Posljednji pristup 23. ožujka 2026.



- nadzire izvršavanje ugovornih obveza zdravstvenih ustanova, privatnih zdravstvenih radnika i drugih ugovornih pružatelja zdravstvene zaštite.

Djelovanje HZZO-a temelji se na:

- *Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju*¹¹⁰ – propisuje prava osiguranih osoba i obveze HZZO-a u osiguranju zdravstvene zaštite;
- *Zakonu o općem upravnom postupku*¹¹¹ – primjenjuje se kada HZZO rješenjem odlučuje o pojedinačnom pravu osigurane osobe;
- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*¹¹² – definira opća prava osiguranih osoba;
- *Zakonu o zdravstvenoj zaštiti*¹¹³ – utvrđuje organizaciju i nadzor nad zdravstvenim sustavom, uključujući obvezne mehanizme osiguranja;
- općim aktima HZZO-a kojima se detaljnije uređuju pojedina prava i njihovo ostvarivanje;
- ugovorima koje HZZO sklapa s pružateljima zdravstvene zaštite.

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

- praćenje i kontrola ostvarivanja prava osiguranih osoba u zdravstvenim ustanovama koje su ugovorene s HZZO-om;
- odlučivanje o zahtjevima osiguranih osoba za priznavanje prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja te razmatranje predstavljeni koje upozoravaju na moguće nepravilnosti u postupanju ugovornih pružatelja;
- odlučivanje o zahtjevima za naknadu ili povrat troškova zdravstvene zaštite kada su ispunjene zakonske pretpostavke;
- suradnja s Ministarstvom zdravstva i drugim nadležnim tijelima u vezi sustava prava osiguranih osoba;
- edukacija osiguranih osoba i pružatelja usluga o pravima i obvezama u sustavu zdravstvenog osiguranja.¹¹⁴

Osigurana osoba može HZZO-u podnijeti pritužbu kada:

- joj nije priznato ili omogućeno pravo iz obveznog zdravstvenog osiguranja;

¹¹⁰ *Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju*, Narodne novine, br. 80/13, 137/13, 98/19, 33/23, 105/25, čl. 1.

¹¹¹ *Zakon o općem upravnom postupku*, čl. 1.

¹¹² *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 1.

¹¹³ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, čl. 1.

¹¹⁴ *Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju*, čl. 116. – čl. 126.



- smatra da joj je zdravstvena usluga neopravdano naplaćena;
- nije mogla ostvariti pravo na lijek, pomagalo, naknadu, prijevoz ili liječenje;
- ugovorni pružatelj zdravstvene zaštite nije postupio u skladu s pravilima obveznoga zdravstvenog osiguranja ili ugovorom s HZZO-om.¹¹⁵

Pritužba se podnosi:

- osobno u područnom uredu ili područnoj službi;
- pisanim putem (poštom);
- elektroničkom poštom (e-mail) na službenu adresu nadležne pisarnice HZZO-a;
- putem službenih obrazaca dostupnih na mrežnoj stranici HZZO-a ili u poslovnicama, kada oni postoje.¹¹⁶

Pritužba treba sadržavati:

- osobne podatke osigurane osobe;
- opis problema i prethodne pokušaje rješavanja;
- dostupnu relevantnu medicinsku, financijsku ili drugu dokumentaciju, ako je potrebna za utvrđivanje činjenica;
- podatke o zdravstvenoj ustanovi ili djelatniku na kojeg se pritužba odnosi.¹¹⁷

Postupanje HZZO-a ovisi o vrsti podneska. Ako osigurana osoba zahtijeva formalno odlučivanje o svojem pravu iz obveznoga zdravstvenog osiguranja, HZZO vodi upravni postupak i donosi rješenje. Ako podnesak upozorava na moguće neispunjavanje ugovornih obveza pružatelja zdravstvene zaštite, HZZO može zatražiti očitovanje, provjeriti navode te provesti nadzor ili kontrolu u okviru svojih ovlasti.

Ne radi se uvijek ni o pritužbama. Kada osigurana osoba želi da HZZO formalno odluči o njezinu pravu, treba podnijeti zahtjev za donošenje rješenja. O pravima iz obveznoga zdravstvenog osiguranja u prvom stupnju odlučuje područni ured HZZO-a, a protiv prvostupanjskog rješenja može se izjaviti žalba Direkciji HZZO-a, nakon čega se protiv drugostupanjskog rješenja može pokrenuti upravni spor.¹¹⁸ Zahtjev bi trebao sadržavati osobne

¹¹⁵ Isto, čl. 20. – čl. 21.

¹¹⁶ *Zakon o općem upravnom postupku*, čl. 71.

¹¹⁷ Isto, čl. 71.

¹¹⁸ ***, »Zaštita prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja«, ažurirano 6. 4. 2026., Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, dostupno na: <https://hzzo.hr/poslovni-subjekti/obvezno-zdravstveno-osiguranje/zastita-prava-iz-obveznoga-zdravstvenog?>. Posljednji pristup 22. srpnja 2026.



i kontaktne podatke osigurane osobe, opis spornog događaja ili prava, podatke o zdravstvenoj ustanovi ili drugom pružatelju te dostupnu medicinsku, financijsku ili drugu dokumentaciju relevantnu za odlučivanje.

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

- osiguravanje da ostvaruju svoja prava na zdravstvenu zaštitu i lijekove;¹¹⁹
- nadzor nad pravilnim pružanjem usluga u ugovorenim zdravstvenim ustanovama;¹²⁰
- rješavanje problema financijske i administrativne prirode, čime direktno doprinosi zaštiti prava osiguranih osoba;¹²¹
- informiranje i edukaciju osiguranih osoba o njihovim pravima.¹²²

Kada HZZO zaprimi predstavku koja upozorava na moguću povredu ugovornih obveza zdravstvene ustanove ili ugovornog pružatelja zdravstvene zaštite, može zatražiti očitovanje pružatelja zdravstvene zaštite i provesti ugovornu ili stručnu kontrolu u okviru svojih ovlasti. Ako utvrdi nepravilnosti, može naložiti njihovo otklanjanje te primijeniti ugovorom i općim aktima predviđene mjere, uključujući financijske korekcije ili, u težim slučajevima, raskid ugovora.

HZZO je stoga ključan kada se problem odnosi na ostvarivanje prava iz zdravstvenog osiguranja ili na postupanje ugovornog pružatelja protivno pravilima HZZO-a. Međutim, nije nadležan za rješavanje svih pitanja kvalitete liječenja, stručne odgovornosti zdravstvenih radnika ili općih povreda prava pacijenata, za koje mogu biti nadležni zdravstvena inspekcija, strukovne komore, zdravstvena ustanova ili druga tijela.

3.6. Strukovne komore zdravstvenih radnika

Hrvatska liječnička komora (HLK), zajedno s drugim strukovnim komorama (Hrvatska komora medicinskih sestara, Hrvatska komora primalja, Hrvatska komora dentalne medicine), predstavlja stručnu i nadzornu instancu u kojoj pacijenti mogu prijaviti nepravilnosti u radu zdravstvenih radnika. One su neovisna strukovna tijela koja brinu o profesionalnoj odgovornosti, etici i standardima struke, a imaju i važnu ulogu u zaštiti prava pacijenata. U okviru svojih zakonskih ovlasti vode registre članova, izdaju odobrenja za samostalan rad,

¹¹⁹ *Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju*, čl. 1. i čl. 19.

¹²⁰ Isto, čl. 116. – čl. 126.

¹²¹ *Statut Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje*, Narodne novine, br. 74/25, čl. 10 i čl. 17.

¹²² *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, Narodne novine, br. 169/04, 37/08, čl. 8.



provode stručni nadzor te utvrđuju disciplinsku odgovornost svojih članova. Njihova nadležnost odnosi se na stručan, profesionalan i etičan rad pojedinoga zdravstvenog radnika, a ne na cjelokupno poslovanje zdravstvene ustanove.

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

- *Zakonu o liječništvu*¹²³ – propisuje osnivanje Hrvatske liječničke komore, navodi javne ovlasti, propisuje disciplinsku odgovornost liječnika pred Komorom;
- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*¹²⁴ – čini širi pravni okvir kojim su utvrđena prava pacijenata, dok se nadležnosti i postupanje pojedine komore uređuju posebnim strukovnim zakonom, statutom, etičkim kodeksom i pravilnikom o disciplinskom postupku;
- *Zakonu o zdravstvenoj zaštiti*¹²⁵ – daje nadležnost komorama;
- *Kodeksu medicinske etike i deontologije*¹²⁶ – interni akt Komore koji definira što je ‘povreda etike’ zbog koje se pacijent žali.

Strukovne komore zdravstvenih radnika, ovisno o propisima koji uređuju određenu profesiju, imaju sljedeće nadležnosti u zaštiti prava pacijenata:

- razmatranje pritužbi pacijenata na postupanje zdravstvenih radnika;¹²⁷
- provođenje disciplinskih postupaka protiv zdravstvenih djelatnika u slučaju povrede profesionalnih standarda ili prava pacijenata;¹²⁸
- 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.

¹²³ *Zakon o liječništvu*, Narodne novine, br. 121/03, 117/08, čl. 1.

¹²⁴ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 1.

¹²⁵ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti* čl. 1.

¹²⁶ *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-procisceni-tekst.pdf>. Posljednji pristup 15. travnja 2026.

¹²⁷ *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*, čl. 27.

¹²⁸ Isto, čl. 130.



Pacijent ili druga zainteresirana osoba može se obratiti komori čiji je zdravstveni radnik član, primjerice Hrvatskoj liječničkoj komori zbog postupanja liječnika ili Hrvatskoj komori medicinskih sestara zbog postupanja medicinske sestre. Disciplinski postupak vodi se protiv pojedinačnog člana komore, a ne protiv zdravstvene ustanove kao pravne osobe.¹²⁹

Disciplinski postupak pokreće se pisanim i potpisanim zahtjevom za pokretanje disciplinskog postupka koji se podnosi Časnom sudu HLK-a. U sadržaju zahtjeva mora se navesti:

- podatke o liječniku i podnositelju;
- opis događaja;
- oznaku povrede;
- prijedlog mjere i dokaze.¹³⁰

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.¹³¹

Inače su način podnošenja, ovlašteni podnositelji i potrebni sadržaj prijave uređeni posebnim aktima svake komore.

Komora po zaprimanju pritužbe može provesti prethodnu provjeru:

- podnositelj se obavještava o postupanju u opsegu predviđenom pravilima pojedine komore;
- na postupak se primjenjuje *Zakon o općem upravnom postupku*.

Disciplinski postupak pred komorom nije postupak za ostvarivanje naknade štete niti zamjenjuje građanski, kazneni, prekršajni ili drugi postupak. Ako se utvrdi disciplinska odgovornost, zdravstvenom radniku mogu se izreći mjere predviđene propisima pojedine komore. U slučaju liječnika one mogu obuhvaćati opomenu, ukor, javni ukor, novčanu kaznu,

¹²⁹ *Zakon o liječništvu*, čl. 55. i čl. 50.

¹³⁰ ***, »Disciplinski postupak«, Hrvatska liječnička komora, dostupno na: <https://www.hlk.hr/disciplinski-postupak.aspx?>. Posljednji pristup 22. srpnja 2026.

¹³¹ *Zakon o općem upravnom postupku*, čl. 71.



dodatnu izobrazbu, privremeno ili trajno ograničenje ili oduzimanje odobrenja za samostalan rad.

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

- 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*.

Strukovne komore imaju važnu ulogu u očuvanju stručnih i etičkih standarda zdravstvenih profesija te pridonose odgovornosti zdravstvenih radnika kroz provođenje disciplinskih postupaka u okviru svojih zakonskih ovlasti. Njihovo djelovanje usmjereno je na pojedinačnu profesionalnu odgovornost članova, a ne na rješavanje organizacijskih ili upravnih pitanja zdravstvenih ustanova. Time predstavljaju važan dio sustava zaštite prava pacijenata, osobito kada se radi o mogućim povredama profesionalnih i etičkih dužnosti zdravstvenih radnika.

3.7. Pučka pravobraniteljica Republike Hrvatske

U Republici Hrvatskoj središnju i neovisnu instituciju za zaštitu ljudskih prava i sloboda predstavlja pučka pravobraniteljica, odnosno opunomoćenica Hrvatskoga sabora za promicanje i zaštitu ljudskih prava i sloboda. 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. Preporuke, mišljenja, prijedlozi i upozorenja pučke pravobraniteljice nisu pravno obvezujući



poput sudskih presuda ili upravnih rješenja, ali imaju značajnu institucionalnu težinu i mogu potaknuti nadležna tijela na uklanjanje nepravilnosti i promjenu prakse.¹³²

Djelovanje pučke pravobraniteljice usklađeno je s međunarodnim standardima zaštite ljudskih prava te europskim načelima dobre uprave i zabrane diskriminacije.

Djelovanje Ureda pučke pravobraniteljice na nacionalnoj razini temelji se na:

- *Zakonu o pučkom pravobranitelju*¹³³ – 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*¹³⁴ – odredbe o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda, jednakosti svih pred zakonom te pravu na dostojanstvo i zaštitu zdravlja;
- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*¹³⁵ – uređuje prava pacijenata u zdravstvenom sustavu, dok pučka pravobraniteljica ima ulogu u razmatranju mogućih povreda prava i postupanju prema nadležnim tijelima;
- *Zakonu o suzbijanju diskriminacije*¹³⁶ – prema njemu djeluje kao središnje tijelo za suzbijanje diskriminacije.

Nadležnosti Ureda pravobraniteljice su:

- razmatranje pritužbi zbog nezakonitosti ili nepravilnosti u radu tijela iz njezine nadležnosti;
- praćenje stanja ljudskih prava i sloboda te ukazivanje na potrebu njihove zaštite;¹³⁷
- analitičko-istraživački rad, uključujući analize sustava zdravstva, socijalne skrbi i drugih javnih politika;¹³⁸
- prikupljanje, obrada i vođenje evidencija o pritužbama i slučajevima mogućih povreda prava;¹³⁹
- informiranje javnosti i zainteresiranih dionika o stanju ljudskih prava i preporukama za njihovo unaprjeđenje;¹⁴⁰

¹³² ***, »Pučka pravobraniteljica: neovisna institucija za zaštitu ljudskih prava«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/>. Posljednji pristup 25. ožujka 2026.

¹³³ *Zakon o pučkom pravobranitelju*, Narodne novine, br. 76/12, čl. 1.

¹³⁴ *Ustav Republike Hrvatske* čl. 59. i čl. 83.

¹³⁵ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 1.

¹³⁶ *Zakon o suzbijanju diskriminacije*, Narodne novine, br. 85/08, 112/12, čl. 1.

¹³⁷ *Zakon o pučkom pravobranitelju*, čl. 2. – čl. 5.

¹³⁸ Isto, čl. 5.

¹³⁹ Isto, čl. 23. – čl. 26.

¹⁴⁰ ***, »Ovlasti i nadležnosti«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/ovlasti-i-nadleznosti/>. Posljednji pristup 10. travnja 2026.



- 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.¹⁴¹

Pacijent se može obratiti Uredu pučke pravobraniteljice Republike Hrvatske kada smatra da su mu povrijeđena prava u sustavu zdravstvene zaštite, osobito ako smatra da je postupanjem ili propustom tijela iz njezine nadležnosti došlo do nezakonitosti, nepravilnosti, diskriminacije ili povrede njegovih ustavnih i zakonskih prava. To može uključivati nedostupnost zdravstvene zaštite, nejednako postupanje, povredu dostojanstva, neučinkovito postupanje nadležnih tijela, dugotrajno nerješavanje predmeta ili druge sustavne probleme u zdravstvenoj zaštiti i zdravstvenom osiguranju.¹⁴²

Pritužba se može podnijeti:

- osobnom predajom pisane pritužbe u uredima u Zagrebu, Rijeci, Osijeku ili Splitu;
- pisanim putem (poštom);
- elektroničkom poštom (e-mail) na službenu adresu Ureda;
- putem službenog obrasca dostupnog na mrežnoj stranici Ureda.¹⁴³

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, ako je podnositelj posjeduje i ako je potrebna za potkrepljivanje navoda;

¹⁴¹ Isto.

¹⁴² Isto.

¹⁴³ *** »[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.



- potpis podnositelja pritužbe.¹⁴⁴

Po zaprimanju pritužbe, Ured:

- evidentira pritužbu, ispituje svoju nadležnost i postojanje pretpostavki za postupanje te razmatra navode iz pritužbe;¹⁴⁵
- 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;¹⁴⁶
- 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.

Valja naglasiti da Pravobraniteljica ne donosi upravno rješenje, ne ukida odluku zdravstvene ustanove i ne dosuđuje naknadu štete.

Pravobraniteljica ne mora postupati, među ostalim:

- ako je o istoj stvari u tijeku sudski postupak, osim zbog nepotrebnog odugovlačenja ili očite zlouporabe ovlasti;
- ako još traje rok za korištenje pravnog lijeka ili drugog sredstva pravne zaštite;
- ako podnositelj nije pravodobno iskoristio dostupni pravni lijek;
- ako su od događaja protekle tri godine, osim ako je riječ o predmetu od iznimnog interesa za zaštitu ljudskih prava i sloboda.¹⁴⁷

Znači, postupak pred pravobraniteljicom u pravilu ne zamjenjuje raspoložive žalbe, tužbe i druga pravna sredstva.

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;

¹⁴⁴ ***, »Kako podnijeti pritužbu?«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/kako-podnijeti-pritužbu/>. Posljednji pristup 10. travnja 2026.

¹⁴⁵ *Zakon o pučkoj pravobraniteljici*, čl. 23. i čl. 24.

¹⁴⁶ Isto, čl. 5. i čl. 6.

¹⁴⁷ ***, »Kada i kako možete predati pritužbu«, 26. 7. 2015., Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/imate-pritužbu/>. Posljednji pristup 22. srpnja 2026.



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

Pučka pravobraniteljica pruža neovisnu zaštitu u slučajevima kada postupanje ili propusti nadležnih tijela upućuju na povredu ljudskih prava, diskriminaciju ili nepravilnosti u ostvarivanju zdravstvene zaštite. Iako ne odlučuje o pravima pacijenata obvezujućim rješenjima niti zamjenjuje redovne pravne lijekove, svojim preporukama, upozorenjima i mišljenjima može potaknuti otklanjanje pojedinačnih i sustavnih problema. Njezino djelovanje stoga povezuje zaštitu prava pojedinca s praćenjem i unaprjeđenjem zakonitosti, jednakosti i odgovornosti u zdravstvenom sustavu.

3.8. Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova

Uz opću zaštitu ljudskih prava, u Republici Hrvatskoj djeluju i specijalizirani pravobranitelji, među kojima je i Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova. Iako primarna nadležnost njezina Ureda nije zdravstvena zaštita, on postaje nadležan u slučajevima kada postoji diskriminacija ili kršenje načela ravnopravnosti spolova u pružanju zdravstvene zaštite 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 institucionalni utjecaj te često potiču promjene u praksi zdravstvenih ustanova. Pravobraniteljica nema ovlast donositi obvezujuća upravna rješenja niti dosuđivati naknadu štete, ali može izdavati upozorenja, prijedloge i preporuke radi uklanjanja diskriminatornog postupanja i promjene prakse.

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

- *Zakon o ravnopravnosti spolova*¹⁴⁸ – propisuje ovlasti Ureda u zaštiti od diskriminacije u svim područjima, uključujući javni i privatni sektor te sustav zdravstvene zaštite;

¹⁴⁸ *Zakon o ravnopravnosti spolova*, Narodne novine, br. 82/08, 69/17, čl. 1.



- *Zakon o zaštiti prava pacijenata*¹⁴⁹ – u kombinaciji sa *Zakonom o ravnopravnosti spolova* omogućuje postupanje u slučajevima diskriminacije pacijenata u zdravstvenom sustavu;
- *Zakonu o suzbijanju diskriminacije*¹⁵⁰ – čini dio općega antidiskriminacijskog pravnog okvira;
- *Ustav Republike Hrvatske*¹⁵¹ – osobito odredbe koje jamče jednakost pred zakonom i zabranu diskriminacije.

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

- zaprimanje pritužbi fizičkih i pravnih osoba vezanih uz diskriminaciju na području na temelju spola, trudnoće i materinstva, bračnog ili obiteljskog statusa, spolne orijentacije te rodnog identiteta ili izražavanja;
- pružanje pravnog savjeta osobama koje su podnijele pritužbu zbog diskriminacije, prije pokretanja sudskog postupka;
- razmatranje pojedinačnih i skupnih slučajeva diskriminacije na temelju saznanja ili zaprimljene pritužbe;
- poduzimanje radnji u povodu uočene diskriminacije u praćenju primjene zakona i drugih propisa;
- upozoravati, predlagati i davati preporuke te od prijavljenih tijela tražiti izvješća o njihovom postupanju;
- predlaganje pokretanja postupka ocjene ustavnosti zakona te ustavnosti i zakonitosti drugih propisa;
- podnošenje izvješća Hrvatskom saboru jednom godišnje.¹⁵²

Pacijent se može obratiti Pravobraniteljici za ravnopravnost spolova kada smatra da je u pružanju ili dostupnosti zdravstvene zaštite stavljen u nepovoljniji položaj zbog spola, trudnoće ili materinstva, bračnog ili obiteljskog statusa, spolne orijentacije, rodnog identiteta ili izražavanja. Pritužba se može odnositi na postupanje zdravstvene ustanove, zdravstvenog

¹⁴⁹ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 1. – čl. 2.

¹⁵⁰ *Zakon o suzbijanju diskriminacije*, čl. 1.

¹⁵¹ *Ustav Republike Hrvatske*, čl. 3. i čl. 17.

¹⁵² *Zakon o ravnopravnosti spolova*, čl. 19. i čl. 22.;

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



radnika, tijela državne uprave, pravne osobe s javnim ovlastima ili druge pravne ili fizičke osobe.¹⁵³

Pritužba se podnosi:

- osobnim obraćanjem Uredu;
- pisanim putem (poštom);
- elektroničkom poštom (e-mail);
- putem službenog obrasca na mrežnim stranicama Ureda.¹⁵⁴

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.

Prijavu može podnijeti i osoba koja nije neposredno oštećena, ali Pravobraniteljica neće postupati ako se osoba na koju se prijava odnosi tome izrijekom protivi.

Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova po zaprimljenoj pritužbi:

- evidentira pritužbu, ispituje svoju nadležnost i razmatra navode o mogućoj diskriminaciji;
- prema potrebi traži očitovanje zdravstvene ustanove ili drugih nadležnih tijela;
- analizira zaprimljenu pritužbu te donosi preporuke za uklanjanje utvrđene diskriminacije.¹⁵⁵

¹⁵³ ***, »Kako se obratiti pravobraniteljici«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/cms/page/12>. Posljednji pristup 10. travnja 2026.

¹⁵⁴ ***, »Obrazac za prijavu diskriminacije«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/contact/form>. Posljednji pristup 22. srpnja 2026;

***, »Obrazac za pritužbu na seksualno uznemiravanje«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/contact2/form>. Posljednji pristup 22. srpnja 2026.

¹⁵⁵ *Zakon o ravnopravnosti spolova*, čl. 23.;

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



Trajanje postupanja ovisi o složenosti predmeta, potrebi pribavljanja očitovanja i dokumentacije te suradnji prijavljenih osoba i tijela. Tijelo kojem su upućeni upozorenje, prijedlog ili preporuka dužno je Pravobraniteljicu u roku od 30 dana obavijestiti o poduzetim mjerama i radnjama.

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 neovisan izvansudski mehanizam za razmatranje pritužbi zbog diskriminacije, koji ne zamjenjuje sudske, upravne ili druge postupke pravne zaštite;
- potiče jednak pristup zdravstvenoj zaštiti svim građanima, neovisno o spolu, trudnoći ili roditeljskom statusu.

Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova predstavlja specijalizirani mehanizam zaštite u slučajevima kada se povreda prava pacijenata temelji na diskriminaciji ili nejednakom postupanju zbog spola i drugih zakonom zaštićenih osnova. Iako ne donosi obvezujuće odluke niti zamjenjuje sudsku ili upravnu zaštitu, svojim preporukama, upozorenjima i drugim ovlastima pridonosi otklanjanju diskriminacije i unaprjeđenju jednakog pristupa zdravstvenoj zaštiti. Time ima važnu ulogu u promicanju ravnopravnosti spolova i zaštiti dostojanstva pacijenata u zdravstvenom sustavu.

3.9. Pravobranitelj za osobe s invaliditetom

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom je neovisna institucija čija je zadaća zaštita i promicanje prava osoba s invaliditetom. U području zdravstvene zaštite Pravobranitelj postupa kada postoje navodi o povredi prava, diskriminaciji zbog invaliditeta, nepristupačnosti zdravstvenih usluga ili drugim preprekama koje osobama s invaliditetom otežavaju ravnopravno ostvarivanje zdravstvene zaštite.

Djelovanje Pravobranitelja za osobe s invaliditetom temelji se na sljedećim pravnim izvorima:



- *Zakonu o pravobranitelju za osobe s invaliditetom*¹⁵⁶ – propisuje nadležnosti i ovlasti Ureda;
- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*¹⁵⁷ – čini materijalni pravni okvir za ocjenu mogućih povreda prava u zdravstvenom sustavu;
- *Ustavu Republike Hrvatske*¹⁵⁸ – jamči ljudska prava i jednakost za sve građane, uključujući osobe s invaliditetom;
- *Konvenciji UN-a o pravima osoba s invaliditetom*¹⁵⁹ – međunarodni okvir koji uređuje prava osoba s invaliditetom, uključujući pravo na zdravstvenu zaštitu;
- *Zakonu o suzbijanju diskriminacije*¹⁶⁰ – osigurava zaštitu i promicanje jednakosti;
- *Zakonu o zaštiti osoba s duševnim smetnjama*¹⁶¹ – propisuje temeljna načela, zaštitu prava te postupanje prema osobama s duševnim smetnjama.

Ured pravobranitelja za osobe s invaliditetom ima nadležnosti:

- razmatrati pojedinačne i sustavne slučajeve mogućih povreda prava osoba s invaliditetom;
- tražiti očitovanja, informacije, podatke i dokumentaciju od zdravstvenih ustanova i drugih nadležnih tijela;
- upozoravati na nepravilnosti te davati prijedloge i preporuke za njihovo otklanjanje;
- pratiti dostupnost i pristupačnost zdravstvene zaštite osobama s invaliditetom;
- predlagati izmjene propisa, politika i prakse radi unaprjeđenja njihova položaja;
- pružati savjetodavnu pomoć o načinima ostvarivanja i zaštite prava.¹⁶²

Ured ima savjetodavnu pomoć, kao i ovlast upozoravanja, predlaganja, obavješćavanja i davanja preporuka. Ne donosi obvezujuće odluke, ali njegova mišljenja i preporuke imaju značajan utjecaj na rad zdravstvenih institucija.

¹⁵⁶ *Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom*, Narodne novine, br. 107/07, čl. 1.

¹⁵⁷ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 8.

¹⁵⁸ *Ustav Republike Hrvatske*, čl. 58.

¹⁵⁹ *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.

¹⁶⁰ *Zakon o suzbijanju diskriminacije*, čl. 4. i čl. 9.

¹⁶¹ *Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama*, Narodne novine, br. 76/14, čl. 1.

¹⁶² Prema *Zakonu o pravobranitelju za osobe s invaliditetom* (čl. 2.), Pravobranitelj prati, štiti i promiče prava osoba s invaliditetom te predlaže mjere za unaprjeđenje njihovog položaja.



Pravobranitelju se može obratiti osoba s invaliditetom, osoba koja djeluje u njezinu korist, član obitelji, skrbnik, udruga ili druga zainteresirana osoba.¹⁶³ To može učiniti na sljedeće načine:

- pisanim putem (poštom);
- elektroničkom poštom (e-mail);
- osobno u središnjem ili područnom uredu;
- telefonom, radi davanja upita ili traženja savjeta;
- putem službenog obrasca na mrežnoj stranici Ureda.

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

- podatke o podnositelju i osobi čija su prava navodno povrijeđena;
- kratak i jasan opis događaja i povrede prava;
- podatke o zdravstvenoj ustanovi, tijelu ili osobi na čije se postupanje odnosi;
- podatke o prethodno poduzetim radnjama, ako ih je bilo;
- relevantnu medicinsku ili drugu dokumentaciju, ako je podnositelj posjeduje.

U tom smislu posebno osjetljivo područje je ono u vezi osoba s duševnim smetnjama, točnije u vezi s informiranim pristankom. Ono se »još treba razvijati u praksi«, a budući da je »mentalno zdravlje čovjeka narušeno i da je sve više ljudi u svijetu koji imaju dijagnosticirane duševne smetnje«, informirani pristanak se javlja kao »jedna od ključnih stvari za koju je potrebno usklađivanje prakse i zakonodavstva.«¹⁶⁴ Naime, nije »uvijek lagano odrediti je li osoba sposobna dati pristanak, odnosno može li ona razumjeti što joj je rečeno i smatrati se uistinu informiranom te jesu li ispunjene pretpostavke za smještaj bez pristanka, prisilno zadržavanje, odnosno prisilni smještaj«, zbog čega je važno »uspostaviti dijalog između psihijataru te ostalih djelatnika psihijatrijske ustanove i pacijenta« jer se osobi s duševnim smetnjama ne smiju »degradirati njezina temeljna ljudska prava čak i kada ona nije sposobna dati pristanak na svoje liječenje.«¹⁶⁵

Po zaprimanju pritužbe, Ured:

- evidentira obraćanje, ispituje svoju nadležnost i razmatra navode o mogućoj povredi prava;

¹⁶³ Isto, čl. 15.

¹⁶⁴ Tea Tušek, *Informirani pristanak osoba s duševnim smetnjama*, diplomski rad (Zagreb: Pravni fakultet, 2022), p. 51.

¹⁶⁵ Tušek, *Informirani pristanak osoba s duševnim smetnjama*, p. 52.



- može zatražiti očitovanje od zdravstvene ustanove ili drugih nadležnih tijela;
- daje preporuke za uklanjanje nepravilnosti i zaštitu prava pacijenta;
- u složenijim slučajevima, koji zahtijevaju koordinaciju s drugim institucijama, odgovor može biti produljen, ali podnositelj pritužbe mora biti pravovremeno obaviješten.

Trajanje postupanja ovisi o složenosti predmeta, potrebi pribavljanja dokumentacije i očitovanja te suradnji nadležnih tijela i drugih osoba. Tijelo kojem je Pravobranitelj uputio upozorenje, prijedlog ili preporuku dužno ga je najkasnije u roku od 15 dana izvijestiti o poduzetim mjerama.

Pravobranitelj je dužan odmah podnijeti prijavu državnom odvjetništvu ako sazna za diskriminaciju, nasilje, zlostavljanje, zanemarivanje ili drugo postupanje navedeno u Zakonu.

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;
- predstavlja neovisan izvansudski mehanizam za razmatranje mogućih povreda prava osoba s invaliditetom;
- potiče inkluzivnost i jednak pristup zdravstvenoj zaštiti za sve građane;
- pruža savjetodavnu pomoć osobama s invaliditetom o načinima ostvarivanja i zaštite njihovih prava.

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom predstavlja specijalizirani mehanizam zaštite kada su poteškoće u ostvarivanju zdravstvene zaštite povezane s invaliditetom, diskriminacijom, nepristupačnošću ili izostankom razumne prilagodbe. Iako ne donosi obvezujuće odluke niti zamjenjuje sudsku, upravnu ili inspekcijsku zaštitu, svojim upozorenjima, preporukama i savjetodavnom pomoći može pridonijeti otklanjanju pojedinačnih i sustavnih prepreka. Time podupire ravnopravno, dostojanstveno i pristupačno ostvarivanje zdravstvene zaštite za osobe s invaliditetom.

3.10. Pravobraniteljica za djecu

Pravobranitelj, u aktualnom hrvatskom kontekstu Pravobraniteljica za djecu je neovisna institucija koja štiti, prati i promiče prava i interese djece u Republici Hrvatskoj, uključujući i



njihova prava u zdravstvenom sustavu.¹⁶⁶ U kontekstu podnošenja pritužbi, roditelji, skrbnici ili sama djeca mogu se obratiti Pravobraniteljici u slučajevima kada smatraju da su djetetu povrijeđena prava, kao što su neodgovarajuće, nedostupno ili diskriminatorno postupanje u zdravstvenoj zaštiti, uskraćivanje ili otežan pristup liječenju, nepoštivanje prava na informiranost i sudjelovanje u odlučivanju i neadekvatan odnos zdravstvenog osoblja prema djetetu. Njezina je uloga zaštitna, promotivna i savjetodavna, a ostvaruje se praćenjem povreda prava djece, razmatranjem pojedinačnih i sustavnih problema te davanjem upozorenja, prijedloga i preporuka. Pravobraniteljicu bira Hrvatski sabor, kojemu podnosi redovita godišnja i, prema potrebi, posebna izvješća o svojem radu.¹⁶⁷

Rad institucije temelji se na:

- *Ustavu Republike Hrvatske*¹⁶⁸ – osigurava temeljna prava djece i daje osnovnu zaštitu tih prava u svim postupcima, uključujući podnošenje pritužbi;
- *Zakonu o pravobranitelju za djecu*¹⁶⁹ – izravno uređuje postupanje po pritužbama;
- *Konvenciji o pravima djeteta*¹⁷⁰ – međunarodni je pravni dokument Ujedinjenih naroda koji utvrđuje temeljna građanska, politička, socijalna, ekonomska i kulturna prava djece te obvezuje države potpisnice na njihovo poštivanje, zaštitu i ostvarivanje u praksi;
- *Zakonu o suzbijanju diskriminacije*¹⁷¹ – Pravobraniteljica za djecu postupa kao posebna pravobraniteljica u slučajevima diskriminacije djece;
- drugim relevantnim zakonima i propisima koji uređuju zaštitu prava djece (npr. iz područja zdravstva, socijalne skrbi i obrazovanja).

Ured pravobraniteljice:

- prati usklađenost propisa s Ustavom, Konvencijom i drugim međunarodnim aktima;
- prati primjenu propisa koji se odnose na prava djece;
- prati povrede pojedinačnih prava i proučava opće pojave i načine povreda;
- upozorava, predlaže i daje preporuke;
- savjetuje djecu o načinima ostvarivanja i zaštite njihovih prava;

¹⁶⁶ *Zakon o pravobranitelju za djecu*, Narodne novine, br. 73/17, čl. 2.

¹⁶⁷ Isto, čl. 5.

¹⁶⁸ *Ustav Republike Hrvatske*, čl. 63. – čl. 66.

¹⁶⁹ *Zakon o pravobranitelju za djecu*, čl. 1. i čl. 7.

¹⁷⁰ *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.

¹⁷¹ *Zakon o suzbijanju diskriminacije*, čl. 9.



- potiče djecu na izjašnjavanje i uvažava njihovo mišljenje;
- predlaže donošenje ili izmjene propisa.¹⁷²

Pritužbu, prijavu ili prijedlog 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);
- usmeno (telefonom ili osobnim dolaskom);
- putem posebnog obraćanja namijenjenog djeci, kada je dostupno na mrežnim stranicama Ureda.¹⁷³

Djeci je potrebno omogućiti jednostavan i njima razumljiv način obraćanja.

Pritužba bi trebala sadržavati:

- podatke o djetetu i podnositelju, kada je to primjenjivo;
- opis događaja i prava koje je navodno povrijeđeno;
- podatke o zdravstvenoj ustanovi, tijelu ili osobi na čije se postupanje odnosi;
- podatke o prethodno poduzetim radnjama, ako ih je bilo;
- relevantnu medicinsku ili drugu dokumentaciju, ako je podnositelj posjeduje.

Nakon zaprimanja pritužbe:

- ispituje svoju nadležnost, razmatra navode o mogućoj povredi prava i prema potrebi pribavlja podatke, očitovanja i dokumentaciju;
- 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. Nakon razmatranja slučaja Pravobraniteljica može upozoriti na povredu, predložiti

¹⁷² Zakon o pravobranitelju za djecu, čl. 2. – čl. 14.

¹⁷³ ***, »Pritužba zbog povrede prava djeteta«, Pravobranitelj za djecu, dostupno na: <https://dijete.hr/hr/pritužba-zbog-povrede-prava-djeteta/>. Posljednji pristup 20. travnja 2026.



odgovarajuće mjere i dati preporuke za zaštitu prava djeteta. Tijelo ili osoba kojoj su upozorenje, prijedlog ili preporuka upućeni dužni su je najkasnije u roku od 15 dana izvijestiti o poduzetim radnjama..¹⁷⁴

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;
- predstavlja neovisan izvansudski mehanizam zaštite prava djece u zdravstvenom sustavu, koji ne zamjenjuje upravne, sudske, inspekcijske ili druge postupke pravne zaštite.

U slučajevima moguće diskriminacije djeteta Pravobraniteljica može ispitivati pojedinačne prijave ako o istoj stvari nije započet sudski postupak, pružiti informacije o mogućnostima zaštite te poduzimati druge radnje predviđene antidiskriminacijskim propisima.¹⁷⁵

Pravobraniteljica za djecu predstavlja specijalizirani mehanizam zaštite kada su u pitanju prava djece, uključujući njihova prava u sustavu zdravstvene zaštite. Iako ne donosi obvezujuće odluke niti zamjenjuje sudske, upravne ili druge postupke pravne zaštite, svojim preporukama, upozorenjima i drugim zakonom propisanim ovlastima pridonosi otklanjanju pojedinačnih i sustavnih povreda prava djece. Time promiče ostvarivanje najboljeg interesa djeteta te jača zaštitu dostojanstva, dobrobiti i prava maloljetnih pacijenata u zdravstvenom sustavu.

3.11. Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata (HUPPP)

Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata nevladina je i neprofitna udruga civilnog društva koja djeluje radi zaštite, promicanja i unaprjeđenja prava pacijenata. Pacijentima pruža informacije i savjetodavnu podršku, provodi edukativne aktivnosti te zagovara poboljšanja u zdravstvenom sustavu. Budući da nema javne ovlasti, ne odlučuje o pravima pacijenata niti provodi službene postupke, nego im pomaže u razumijevanju mogućnosti zaštite i obraćanju

¹⁷⁴ *Zakon o pravobranitelju za djecu*, čl. 7. – čl. 14.

¹⁷⁵ ***, »Prijava diskriminacije«, 1. 11. 2017., Pravobranitelj za djecu, dostupno na: <https://dijete.hr/hr/prijava-diskriminacije/>. Posljednji pristup 23. srpnja 2026.



nadležnim institucijama. Udruga djeluje neovisno o tijelima javne vlasti i političkim strankama te se financira projektima, donacijama i članarinama.

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

- *Zakonu o udrugama*¹⁷⁶ – definira pravni status, osnivanje i djelovanje HUPPP-a kao nevladine i neprofitne organizacije;
- *Statutu Hrvatske udruge za promicanje prava pacijenata*¹⁷⁷ – određuje ciljeve, djelatnost, ustrojstvo i način rada Udruge;
- *Zakonu o zaštiti prava pacijenata*¹⁷⁸ – čini materijalni pravni okvir prava o kojima Udruga informira pacijente i čije poštivanje zagovara.

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

- podršku u ostvarivanju i zaštiti prava pacijenata – pružanje informacija i savjetovanje o pravima tijekom ostvarivanja zdravstvene zaštite;¹⁷⁹
- prijavu kršenja prava – usmjeravanje pacijenata prema nadležnim tijelima i pomoć u oblikovanju pritužbi, predstavki ili drugih podnesaka;¹⁸⁰
- zagovaranje i sudjelovanje u javnim raspravama o unaprjeđenju zdravstvenog sustava;¹⁸¹
- edukaciju – informiranje javnosti o standardima zdravstvene zaštite i etičkim načelima;¹⁸²
- informativnu i savjetodavnu podršku te, ovisno o raspoloživim programima i stručnim kapacitetima, pomoć pravne naravi.¹⁸³

Pacijent se može obratiti HUPPP-u kada:

- želi savjet kako podnijeti pritužbu ili prigovor;
- želi podršku u komunikaciji s zdravstvenom ustanovom ili drugim tijelom;

¹⁷⁶ *Zakon o udrugama*, Narodne novine, br. 74/14, 70/17, 98/19, 151/22, čl. 9. i čl. 33.

¹⁷⁷ Đula Rašinović-Sunara, *Statut Hrvatske udruge za promicanje prava pacijenata*, 25. travnja 2015. (Split: Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata, 2015).

¹⁷⁸ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 4.

¹⁷⁹ Isto, čl. 8. i čl. 9.

¹⁸⁰ Isto, čl. 30. – čl. 33.

¹⁸¹ *Zakon o udrugama*, čl. 4.

¹⁸² Isto.

¹⁸³ *Zakon o zaštiti prava pacijenata*, čl. 10. i čl. 32.



- želi dobiti informacije i savjete o svojim pravima, mogućim načinima postupanja i nadležnim institucijama.

Kontakt se može ostvariti:

- pisanim putem (poštom);
- elektroničkom poštom (e-mail);
- osobno na adresi Udruge, prema prethodnom dogovoru i mogućnostima rada Udruge;
- putem obrasca na mrežnoj stranici HUPPP-a, u skladu s praksom rada udruga i njihovim internim pravilima komunikacije.¹⁸⁴

Obraćanje Udruzi trebalo bi, prema mogućnostima podnositelja, sadržavati:

- kontaktne podatke podnositelja;
- kratak i jasan opis problema;
- podatke o zdravstvenoj ustanovi ili tijelu na koje se slučaj odnosi;
- opis prethodno poduzetih radnji;
- relevantne dokumente u opsegu potrebnom za davanje savjeta, ako su potrebni za razumijevanje slučaja.¹⁸⁵

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;
- Udruga može pružiti informacije o pravima pacijenta;
- Udruga može upozoriti na moguće nadležne institucije i postupke;
- Udruga može dati savjet o daljnjem postupanju;
- Udruga može pomoći u jasnijem oblikovanju obraćanja nadležnoj ustanovi ili tijelu;
- Udruga može koristiti podatke o pojedinačnim problemima, uz zaštitu osobnih podataka, radi prepoznavanja i zagovaranja rješavanja sustavnih poteškoća;

¹⁸⁴ ***, »Prijava kršenja prava pacijenata«, Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata, dostupno na: <https://pravapacijenata.hr/en/prijava-kršenja-prava-pacijenata/>. Posljednji pristup 23. srpnja 2026.

¹⁸⁵ 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 udruga radi jasnoće i potpunosti podnesaka.



- budući da HUPPP nije tijelo javne vlasti i ne vodi upravni ili drugi zakonom uređeni postupak, nema zakonski propisan rok u kojem mora odgovoriti na upit. Vrijeme odgovora ovisi o organizacijskim mogućnostima Udruge, složenosti slučaja i potrebi pribavljanja dodatnih informacija;
- obraćanje Udruzi ne prekida niti produljuje rokove za podnošenje žalbe, tužbe, zahtjeva, pritužbe ili drugog pravnog sredstva nadležnom tijelu.

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

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

Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata predstavlja organizaciju civilnog društva koja pacijentima pruža informacije i savjetodavnu podršku te zagovara dosljednije poštivanje njihovih prava u zdravstvenom sustavu. Iako nema javne ovlasti, ne donosi obvezujuće odluke i ne vodi službene postupke, može pomoći pacijentima u razumijevanju njihovih prava, odabiru odgovarajućeg načina zaštite i obraćanju nadležnim institucijama. Time pridonosi jačanju svijesti o pravima pacijenata, unaprjeđenju komunikacije između građana i zdravstvenog sustava te prepoznavanju i javnom zagovaranju rješavanja pojedinačnih i sustavnih problema. Udruga je već nekoliko puta uputila dopise Vladi u kojima je ukazala na porast pritužbi pacijenata i na neadekvatnost odgovora institucija,¹⁸⁶ zatražila sastanak s premijerom Plenkovićem u vezi konkretnih rješenja za probleme u zdravstvenom sustavu¹⁸⁷ te predložila Ministarstvu zdravlja dodjelu statusa tijela s javnim ovlastima da bi mogla »službeno djelovati u zaštiti prava pacijenata kao jedina neovisna institucija u Republici Hrvatskoj koja se sustavno i kontinuirano bavi rješavanjem problema pacijenata«.¹⁸⁸ Dakle, djelovanje Udruge

¹⁸⁶ *** »Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata: Porast tužbi pacijenata«, 19. 4. 2022., IUS-INFO - Pravni informacijski portal, dostupno na: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/dnevne-novosti/hrvatska-udruga-za-promicanje-prava-pacijenata-porast-pritužbi-pacijenata-50380>. Posljednji pristup 27. srpnja 2026.

¹⁸⁷ *** »Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata traži sastanak s Plenkovićem«, 17. 11. 2024., XPress, dostupno na: <https://xpress.hr/2024/11/17/hrvatska-udruga-za-promicanje-prava-pacijenata-trazi-sastanak-s-plenkovicem/>. Posljednji pristup 27. srpnja 2026.

¹⁸⁸ *** »Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata željela bi postati tijelo s javnim ovlastima«, 17. 10. 2025., H-Alter, dostupno na: <https://h-alter.org/vijesti/hrvatska-udruga-za-promicanje-prava-pacijenata-zeljela-bi-postati-tijelo-s-javnim-ovlastima/>. Posljednji pristup 27. srpnja 2026.



u praksi nadilazi pružanje savjetodavne pomoći pojedinim pacijentima te uključuje i aktivno zagovaranje sustavnih promjena u području zdravstvene zaštite. Spomenutim se angažmanom profilira kao važan predstavnik interesa pacijenata i sugovornik tijela javne vlasti u oblikovanju zdravstvenih politika. Osobito je značajan njezin prijedlog da joj se dodijeli status tijela s javnim ovlastima, čime bi, prema stajalištu same Udruge, mogla učinkovitije i službeno djelovati u zaštiti prava pacijenata. Takva inicijativa pokazuje da HUPPP svoju ulogu ne vidi samo u informiranju i savjetovanju građana, nego i u nastojanju da stekne snažniju institucionalnu ulogu u sustavu zaštite prava pacijenata. Istodobno, valja naglasiti da je riječ o prijedlogu same Udruge, a ne o ovlasti koju joj priznaje važeći pravni okvir.

Da bi se dobio jasan uvid u razlike i specifičnosti u nadležnosti institucija koje se bave zaštitom i promicanjem prava pacijenata, njihovi ključni parametri sistematizirani su u tablici (Tablica 4.):

Tablica 4. Prikaz mapiranja institucija

Br.	Institucija	Nadležnost / uloga	Pravna osnova	Rok
1.	Ravnatelj zdravstvene ustanove	interno razmatranje pritužbi na rad ustanove; utvrđivanje činjenica; ispitivanje mogućih organizacijskih, komunikacijskih i stručnih nepravilnosti; poduzimanje mjera i unaprjeđenje kvalitete rada	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zakon o zdravstvenoj zaštiti</i>	može biti određen internim aktom ustanove ili posebnim pravilima
2.	Županijsko povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata	prati primjenu propisa o zaštiti prava pacijenata; razmatra pritužbe; upozorava nadležna tijela; predlaže mjere; može obaviti uvid	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata</i>	o poduzetim aktivnostima obavještava podnositelja najkasnije u roku od 15 dana; nakon obavljenog uvida izvješće



				dostavlja nadležnoj inspekciji ili komori u roku od 8 dana
3.	Povjerenstvo za promicanje i zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva	nacionalno savjetodavno, koordinacijsko i praćenjem usmjereno tijelo; razmatra izvješća županijskih povjerenstava; daje mišljenja, preporuke i prijedloge; predlaže sustavne mjere	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zakon o zdravstvenoj zaštiti</i>	nije propisan opći rok za odgovor pojedinom pacijentu, jer Povjerenstvo ne vodi postupak po pojedinačnoj pritužbi
4.	Ministarstvo zdravstva	upravni i zdravstveno-inspekcijski nadzor; razmatranje predstavki i drugih podnesaka; provjera zakonitosti; nalažanje uklanjanja nepravilnosti i drugih zakonskih mjera; inspekcijski postupak vodi se po službenoj dužnosti	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o općem upravnom postupku</i>	nema jedinstvenog roka za svaku predstavku ili inspekcijski nadzor; rokovi od 30 i 60 dana primjenjuju se kada Ministarstvo rješenjem odlučuje u upravnom postupku, a ne automatski na svaki podnesak pacijenta
5.	Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)	odlučuje o pravima osiguranih osoba iz obveznoga zdravstvenog	<i>Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju, Zakon o zaštiti prava pacijenata</i>	kod formalnog odlučivanja o pravu primjenjuju se



		osiguranja; nadzire izvršavanje ugovornih obveza ugovornih pružatelja; razmatra predstavke o mogućim ugovornim nepravilnostima		rokovi ZUP-a: u pravilu 30 dana u neposrednom rješavanju, odnosno 60 dana u ispitnom postupku; za obične predstavke i ugovorne kontrole nema jedinstvenoga općeg roka
6.	Strukovne komore zdravstvenih radnika	utvrđivanje profesionalne, stručne i etičke odgovornosti članova; stručni nadzor i disciplinski postupci u okviru ovlasti pojedine komore	<i>Zakon o liječništvu, Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Etički kodeks, Zakon o zaštiti prava pacijenata</i>	nema jedinstvenog roka koji vrijedi za sve komore; rokovi i tijekom postupanja uređuje se aktima pojedine komore
7.	Pučka pravobraniteljica	zaštita ljudskih prava i sloboda; postupanje zbog nezakonitosti, nepravilnosti i diskriminacije u radu tijela iz njezine nadležnosti; davanje preporuka, upozorenja, mišljenja i prijedloga	<i>Zakon o pučkom pravobranitelju, Ustav Republike Hrvatske, Zakon o zaštiti prava pacijenata; Zakon o suzbijanju diskriminacije</i>	trajanje ovisi o složenosti predmeta, pribavljanju podataka i suradnji tijela
8.	Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova	postupanje u slučajevima diskriminacije i povrede načela	<i>Zakon o ravnopravnosti spolova, Zakon o zaštiti prava pacijenata, Ustav Republike Hrvatske;</i>	osoba ili tijelo kojem su upućeni upozorenje,



		ravnopravnosti spolova u zdravstvenom sustavu; upozoravanje, predlaganje i davanje preporuka; pravno savjetovanje prije pokretanja sudskog postupka	<i>Zakon o suzbijanju diskriminacije</i>	prijedlog ili preporuka mora Pravobraniteljicu u roku od 30 dana izvijestiti o poduzetim mjerama
9.	Pravobranitelj za osobe s invaliditetom	zaštita, praćenje i promicanje prava osoba s invaliditetom; postupanje zbog diskriminacije, nepristupačnosti i izostanka razumne prilagodbe; davanje upozorenja, prijedloga, preporuka i savjetodavne pomoći	<i>Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom, Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama; Zakon o zaštiti prava pacijenata, Ustav Republike Hrvatske, Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom</i>	tijelo kojem su upućeni upozorenje, prijedlog ili preporuka mora Pravobranitelja najkasnije u roku od 15 dana izvijestiti o poduzetim mjerama
10.	Pravobraniteljica za djecu	zaštita, praćenje i promicanje prava i interesa djece; razmatranje pojedinačnih i sustavnih povreda; upozoravanje, predlaganje i davanje preporuka; savjetovanje djece i uvažavanje njihova mišljenja	<i>Ustav Republike Hrvatske, Zakon o pravobranitelju za djecu, Konvencija o pravima djeteta, Zakon o suzbijanju diskriminacije</i>	tijelo ili osoba kojoj su upućeni upozorenje, prijedlog ili preporuka mora Pravobraniteljicu najkasnije u roku od 15 dana izvijestiti o poduzetim radnjama
11.	Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata (HUPPP)	informiranje, savjetodavna podrška, edukacija i zagovaranje;	<i>Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zakon o udrugama</i>	nema zakonski propisan rok



		usmjeravanje pacijenata prema nadležnim institucijama i pomoć u razumijevanju mogućnosti zaštite		
--	--	---	--	--

Izvor: vlastita izrada na temelju sadržaja rada

Napomena: Prikazane institucije i organizacije ne čine jedinstven hijerarhijski sustav žalbenih instanci. Njihove se nadležnosti razlikuju s obzirom na vrstu mogućeg problema: unutarnje funkcioniranje zdravstvene ustanove, prava iz zdravstvenog osiguranja, profesionalnu odgovornost zdravstvenog radnika, inspekcijski nadzor, diskriminaciju, zaštitu pojedinih skupina ili savjetodavnu podršku. Rokovi od 30 i 60 dana primjenjuju se samo kada nadležno tijelo odlučuje u upravnoj stvari prema pravilima Zakona o općem upravnom postupku, a ne na svako obraćanje pacijenta.

4. Slučaj osječskog ginekologa kao ilustracija sustavnih nedostataka zaštite pacijenata

Najprije, iako je zakonski propisano pravo pacijenata na podnošenje pritužbe, pacijenti se »još uvijek suzdržavaju od prigovora i pritužbi jer je postupak naporan, neugodan, dugotrajan, a ponekad djeluje i uzaludan«, zbog čega se »najčešće podnose nakon što se prijeđe prag nezadovoljstva, s dominantnom motivacijom da se takav problem ispravi i spriječi njegovo ponavljanje.«¹⁸⁹ Jedan od razloga zbog kojeg »pacijenti ne osjećaju pravnu sigurnost u okolnostima kada imaju primjedbe i pritužbe bilo na kvalitetu i sigurnost usluga, bilo na njihovu dostupnost, a posebno kada smatraju ugroženima svoja osnovna ljudska prava«, može biti i taj što se »pravna zaštita provedbom odredbi Zakona o zaštiti prava pacijenata u praksi pokazala potpuno neučinkovitom«¹⁹⁰ Isto tako, »pokretanje i vođenje redovnog parničnog postupka je skupo i dugotrajno, posebice za samog tužitelja – pacijenta, fizičku osobu koja s

¹⁸⁹ Marija Romić, *Subjektivnost pritužbi pacijenata na pruženu zdravstvenu skrb u odnosu na odredbe Zakona o zaštiti prava pacijenata*, diplomski rad (Split: Sveučilište u Splitu, 2019), p. 5.

¹⁹⁰ Đula Rušinović-Sunara, »Položaj pacijenata u Republici Hrvatskoj: Legislativa i praksa«, *Sveske za javno pravo* 5/15 (2014), pp. 57–71, na p. 62a.



druge strane kao tuženika ima liječnika ili još češće bolnicu (ponekad i farmaceutsku tvrtku)« te je riječ o »iscrpljujućem postupku s neizvjesnim ishodom.«¹⁹¹

U ovom se poglavlju prikazuje slučaj osječkog ginekologa kao primjer na kojem se mogu razmotriti nedostaci institucionalnog postupanja, zaštite sigurnosti pacijenata i koordinacije između zdravstvenih, strukovnih i pravosudnih tijela. Slučaj je osobito važan jer pokazuje da formalno postojanje više nadležnih mehanizama ne jamči njihovu pravodobnu i usklađenu primjenu u praksi. Riječ je o ginekologu Z. T., specijalistu ginekološke onkologije zaposlenom u Kliničkom bolničkom centru (KBC) Osijek, koji je:

- 8. veljače 2024. godine prvostupanjski nepravomoćno osuđen na četiri godine zatvora zbog kaznenog djela protiv spolne slobode (silovanja i bludnih radnji tijekom pregleda pacijentice u bolničkoj ordinaciji);
- određena mu je sigurnosna mjera zabrane obavljanja liječničke djelatnosti u trajanju od četiri godine.

Međutim, unatoč tome:

- liječnik je nekoliko mjeseci nastavio raditi u KBC-u Osijek;
- to 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
- u rujnu 2024. (dakle, šest mjeseci nakon prvostupanjske presude) KBC Osijek uručio je ginekologu izvanredni otkaz;
- tadašnji Ministar zdravstva potvrdio je da liječnik više ne sudjeluje u pružanju zdravstvene zaštite, uputio zdravstvenu inspekciju u KBC Osijek te najavio izmjene *Zakona o zdravstvenoj zaštiti*.

To što je liječnik nastavio raditi nakon nepravomoćne presude ukazuje na nedostatak neposredno primjenjivog preventivnog mehanizma do pravomoćnosti presude te na neusklađenost različitih postupaka.

¹⁹¹ Šago, Dajak, »Analiza pritužbi pacijenata i poteškoće pri utvrđivanju odgovornosti liječnika u postupku radi naknade štete«, p. 289.



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 vrijeme donošenja prvostupanjske nepravomoćne presude tadašnji pravni okvir nije jasno i automatski povezivao pokretanje kaznenog postupka ili donošenje nepravomoćne osuđujuće presude s obveznim udaljenjem zdravstvenog radnika od neposrednog rada s pacijentima. Time je nastao normativni i institucionalni prostor u kojemu je zaštita pacijenata ovisila o zasebnim odlukama poslodavca, suda i drugih nadležnih tijela. U slučaju Z. T.-a, otvorilo se pitanje pravodobnosti i dosega postupanja Hrvatske liječničke komore. Iako je Komora tvrdila da bez sudske mjere opreza nije mogla trenutačno suspendirati liječnika oduzimanjem licence, ostalo je otvoreno pitanje jesu li pravodobno iskorišteni raspoloživi disciplinski i nadzorni mehanizmi te je li postojeći pravni okvir omogućavao dovoljno učinkovitu preventivnu reakciju.

Ipak, do promjene zakonodavnog okvira došlo je 2025. godine. Izmjenama *Zakona o zdravstvenoj zaštiti* u srpnju te godine propisano je obvezno udaljenje od obavljanja poslova zdravstvenog radnika protiv kojega je pokrenut kazneni postupak za određena kaznena djela protiv spolne slobode ili spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta, dok je za propust ravnatelja da radnika udalji predviđena i prekršajna odgovornost.¹⁹²

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 pravodobno i usklađeno reagirale kako bi udaljili liječnika od neposrednog rada s pacijenticama, pokrenule disciplinski nadzor prije pravomoćnosti presude i obavijestile pacijente o rizicima. Slučaj pokazuje nedostatak jasnog protokola za razmjenu informacija, procjenu rizika i donošenje preventivnih mjera kada je protiv zdravstvenog radnika pokrenut kazneni postupak zbog djela izravno povezanog s pružanjem zdravstvene zaštite.

¹⁹² *Zakon o izmjenama o dopunama zakona o zdravstvenoj zaštiti*, Narodne novine, br. 102/2025, čl. 1. – čl. 2. i čl. 12. – čl. 13.



3. Nepovezanost različitih mehanizama zaštite.

Slučaj ne pokazuje samo slabosti u postupanju po pritužbama nego i nedovoljnu povezanost kaznenopravnih, radnopravnih, disciplinskih, inspekcijskih i unutarnjih mehanizama zaštite pacijenata. Kazneni postupak, postupanje poslodavca, disciplinski postupak pred strukovnom komorom i zdravstveno-inspekcijski nadzor imaju različite pravne svrhe i ne aktiviraju se nužno automatski jedan nakon drugoga. Upravo je izostanak jasne obveze pravodobne razmjene informacija i procjene rizika omogućio da zdravstveni radnik nakon prvostupajnske osuđujuće presude nastavi neposredno raditi s pacijenticama.

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.

Među organizacijama civilnog društva koje su javno reagirale osobito je bio aktivan 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 udaljšavanje s radnog mjesta radi sigurnosti pacijenata;
- javno upozoravanje i zagovarački pritisak, kojima je slučaj stavljen u središte javne pozornosti i potaknuto brže očitovanje nadležnih institucija;
- nakon naknadne prijave sumnje na novo kazneno djelo uslijedilo je zasebno postupanje tijela kaznenog progona, uhićenje i određivanje istražnog zatvora;
- prikupljanjem informacija o sličnim slučajevima Centar je proširio svoje zagovaračke i analitičke aktivnosti te javno ukazao da sličan problem postoji i u drugim bolnicama (npr. u Vukovaru).¹⁹³

¹⁹³ ***, »Centar za mir: U vukovarskoj bolnici radi liječnik osuđen za pokušaj silovanja«, 25. 9. 2024., N1info, dostupno na: <https://n1info.hr/vijesti/centar-za-mir-u-vukovarskoj-bolnici-radi-lijecnik-osuden-za-pokusaj-silovanja/>. Posljednji pristup 28. srpnja 2026.;

Matej Devčić, »Kako je moguće da doktor osuđen za pokušaj silovanja studenta još radi u bolnici? On tvrdio: 'Smještaju mi jer sam ugledni HDZ-ovac'«, 1. 10. 2024., Telegram, dostupno na: <https://www.telegram.hr/politika-kriminal/kako-je-moguće-da-doktor-osuden-za-pokusaj-silovanja-studenta-jos-radi-u-bolnici-on-tvrdio-smjestaju-mi-jer-sam-ugledni-hdz-ovac/>. Posljednji pristup 28. srpnja 2026.



Slučaj osječkog ginekologa pokazao je da formalno postojanje kaznenih, radnopravnih, disciplinskih, inspekcijskih i pritužbenih mehanizama samo po sebi ne jamči pravodobnu i učinkovitu zaštitu pacijenata. Ključni su se nedostaci očitovali u nepostojanju jasnog preventivnog mehanizma udaljenja zdravstvenog radnika, nedovoljnoj razmjeni informacija među nadležnim institucijama, nejasnoj podjeli odgovornosti i pretežito reaktivnom postupanju nakon javnog i medijskog pritiska. Slučaj je ujedno pokazao važnost organizacija civilnog društva u pružanju podrške žrtvama, javnom upozoravanju i poticanju institucionalnih i zakonodavnih promjena. Izmjenama *Zakona o zdravstvenoj zaštiti* iz 2025. uvedena je obveza udaljenja od obavljanja poslova zdravstvenog radnika protiv kojega je pokrenut kazneni postupak za određena kaznena djela protiv spolne slobode, čime je otklonjen jedan od ključnih nedostataka tadašnjeg sustava. Međutim, za učinkovitu zaštitu pacijenata i dalje su potrebni jasni protokoli razmjene informacija, pravodobna procjena rizika, transparentno postupanje nadležnih tijela i dostupna podrška osobama koje prijavljuju teške povrede prava u zdravstvenom sustavu.

5. Dosadašnja istraživanja o pritužbama pacijenata u Republici Hrvatskoj

U hrvatskoj znanstvenoj i stručnoj literaturi razmjerno je malo istraživanja koja su neposredno usmjerena na broj, sadržaj, način rješavanja i ishode pritužbi pacijenata. Jedan je od razloga raspršenost nadležnosti između zdravstvenih ustanova, povjerenstava, tijela državne uprave, strukovnih komora, pravobraniteljskih institucija i organizacija civilnog društva, koje vode zasebne i međusobno nepovezane evidencije. S obzirom na to da je, kako je pokazano u trećem poglavlju, u Republici Hrvatskoj moguće uputiti pritužbu većem broju institucija, nemoguće je, smatraju Šago i Dajak, »provesti analizu koja bi objedinila ovakve podatke«, ¹⁹⁴ dakle podatke o broju i naravi pritužbi. Također, »do danas [2022.] nije izrađena nikakva službena statistika o broju, razlozima, tijeku i ishodu sporova zbog profesionalne odgovornosti liječnika, bolnica i ostalih zdravstvenih ustanova zbog počinjene liječničke pogreške, a na temelju kojih bi se mogla izvršiti kvalitativna i kvantitativna analiza, u kojoj mjeri ta vrsta odgovornosti utječe na profesionalni rad liječnika i uopće zdravstvenih ustanova.« ¹⁹⁵ Dostupna istraživanja uglavnom su ograničena na pojedine zdravstvene ustanove, vrste povreda ili izvore pritužbi,

¹⁹⁴ Šago, Dajak, »Analiza pritužbi pacijenata i poteškoće pri utvrđivanju odgovornosti liječnika u postupku radi naknade štete«, pp. 268–269.

¹⁹⁵ Isto, p. 284.



zbog čega njihove rezultate nije moguće bez ograničenja generalizirati na cijeli hrvatski zdravstveni sustav. U nastavku se prikazuju odabrana istraživanja objavljena unazad deset godina.

Čerfalvi i Benceković su 2017. godine provele znanstveno istraživanje o pritužbama pacijenata u Kliničkom bolničkom centru Sestara milosrdnica.¹⁹⁶ Razloge analiziranih pritužbi razvrstale su u sljedeće kategorije:

- 1) kvaliteta interakcije i komunikacija (neprofesionalno ponašanje, dostupnost informacija, neuljudno ponašanje, neosjetljivost);
- 2) liječenje i skrb o pacijentu i medicinska dokumentacija;
- 3) dostupnost (dostupnost zdravstvene skrbi, pritužbe vezane uz liste čekanja, postupke naručivanja, nejavljivanje na telefon, odgađanje liječenja, odabir željenog liječnika u bolnici, vrijeme čekanje u čekaonici);
- 4) infrastruktura (oprema, hrana, prostori, parkirališta, higijena);
- 5) bolnički računi.

Izračunale su da je na kvalitetu interakcije s osobljem i komunikaciju bilo 24 % pritužbi, na liječenje i skrb o pacijentu i medicinsku dokumentaciju 33 %, na dostupnost zdravstvene skrbi u bolnici 31 %, uz infrastrukturu 6,7 % i ispostavljene bolničke račune 5,3 % pritužbi. Na ispostavljene bolničke račune, doznale su, žalili su se pacijenti koji su morali platiti sudjelovanje u liječenju (participaciju) jer nisu imali važeće dopunsko osiguranje.

U analizi načina postupanja po pritužbama ustanovile su da su sve pritužbe bile propisno evidentirane, tražena su očitovanja odgovornih jedinica i sudionika, odgovori su sadržavali objašnjenja i podatke o korektivnim mjerama, a s predmetima je bio upoznat menadžment ustanove. Čerfalvi i Benceković doznale su da nakon upućenog odgovora nije bilo ponovnih traženja objašnjenja vezanih uz prijeporni događaj, što je istraživačice uputilo na zaključak da su pacijenti bili zadovoljni pruženim objašnjenjima. Treba upozoriti da izostanak ponovnog obraćanja može upućivati na prihvatanje odgovora, ali se bez izravnog ispitivanja zadovoljstva pacijenata ne može smatrati sigurnim dokazom da su bili zadovoljni ishodom postupka.

Vrijeme odgovora pacijentu na pritužbu, prema spoznajama koje su dobile analizom rezultata, trajalo je u 94 % manje od 2 tjedna, što su procijenile donekle zadovoljavajućim. Čekanje odgovora iz organizacijskih jedinica u kojima se događaj dogodio, razlog je zbog kojega nije

¹⁹⁶ Vesna Čerfalvi, Željka Benceković, »Pritužbe pacijenata - alat za poboljšanje kvalitete usluge u bolnicama«, *Poslovna izvrsnost - Business Excellence* 11/1 (2017), pp. 63–69. <https://doi.org/10.22598/pi-be/2017.11.1.63>



poštovano određeno vrijeme od 8 dana. Sporost odgovora, prema nalazima istraživačica, bila je uvjetovana radnim obvezama i smjenskim radom osoblja i sporom tehnikom dostave pismenog zahtjeva za očitovanja. Taj problem, smatraju, može se u budućnosti riješiti poboljšanjem uredske korespondencije elektroničkom poštom i podizanjem svijesti zaposlenika o važnosti pravodobnog očitovanja koje je nužno u stvaranju uzajamnog povjerenja između pacijenta i ustanove u kojoj se liječi.¹⁹⁷

U svojem diplomskom radu iz 2019. Marija Romić usmjerila se na narav pritužbi pacijenata na pruženu zdravstvenu skrb u odnosu na odredbe *Zakona o zaštiti prava pacijenata*.¹⁹⁸ Prema klasifikaciji primijenjenoj u radu, velik dio pritužbi pokazao se subjektivnim. To znači da se odnosio na pacijentovu procjenu kvalitete usluge, osobito na dugo čekanje i način komunikacije zdravstvenog osoblja, dok se manji dio mogao izravno povezati s povredama pojedinih zakonom propisanih prava.¹⁹⁹ Među pritužbama utemeljenima na povredi prava propisanih spomenutim zakonom, prepoznala je da se većina odnosila na povredu prava na informiranost i suodlučivanje, što je u širem smislu povezala s nedostatnom i neprimjerenom komunikacijom zdravstvenog osoblja s korisnicima usluga koji su emocionalno osobito zahtjevna i ranjiva skupina.²⁰⁰

Za razliku od prethodnih istraživanja, rad Šago i Dajak iz 2022. nije ponajprije usmjeren na interne ili institucionalne pritužbe pacijenata, nego na liječničke pogreške i profesionalnu odgovornost, ali je ipak relevantan jer pokazuje vrste događaja koji mogu dovesti do pritužbi, odštetnih zahtjeva i drugih postupaka zaštite.²⁰¹ Autorice su pokazale da su po pitanju strukture liječničke pogreške na koje su se pacijenti žalili »to tehničke pogreške, pogrešne dijagnoze, propusti koji rezultiraju ozljedom i pogreške u terapiji lijekovima ili uzrokovane lošim uređajem«, a da se »najviše zahtjeva za odštetom zbog medicinskih pogrešaka postavlja u području ginekologije, kirurgije i ortopedije, te u intenzivnoj njezi, gdje se pacijentima često daju pogrešni lijekovi zbog neadekvatne komunikacije između liječnika i drugog zdravstvenog osoblja, te stresa i umora.«²⁰²

¹⁹⁷ Isto.

¹⁹⁸ Marija Romić, *Subjektivnost pritužbi pacijenata na pruženu zdravstvenu skrb u odnosu na odredbe Zakona o zaštiti prava pacijenata*, diplomski rad (Split: Sveučilište u Splitu, 2019).

¹⁹⁹ Isto, p. 24.

²⁰⁰ Isto.

²⁰¹ Dinka Šago, Mirna Dajak, »Analiza pritužbi pacijenata i poteškoće pri utvrđivanju odgovornosti liječnika u postupku radi naknade štete«, u: Dinka Šago i sur. (ur.), *Aktualnosti građanskog procesnog prava – nacionalna i usporedna pravnoteorijska i praktična dostignuća*. Zbornik radova VIII. međunarodnog savjetovanja održanog na Pravnom fakultetu u Splitu 6. i 7. listopada 2022. godine (Split: Pravni fakultet, 2022), pp. 261–295.

²⁰² Isto, p. 284.



Prava pacijenata, pa tako i pravo na pritužbu, u svojem je doktorskom radu iz 2022. godine analizirala Jasna Karačić.²⁰³ Ponajviše se usmjerila na pritužbe kojima se bavila Udruga za promicanje prava pacijenata. Ta je analiza pokazala da se najčešće prijavljeno kršenje odnosilo na pravo na pristup zdravstvenoj zaštiti, zatim na pravo na informacije i na pravo na sigurnost te da se većina navodnih prekršaja odnosila na zdravstvene ustanove u Gradu Zagrebu i Splitsko-dalmatinskoj županiji. Više od polovice svih pritužbi, doznaje Karačić, odnosilo se na bolnice (ustanove sekundarne razine), sveučilišne bolničke centre (ustanove tercijarne razine) i specijaliste. Prenosi da premda nije mogla naći studije iz Hrvatske koje bi se bavile usporedbom pritužbi pacijenata u primarnoj i sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti, istražila je da pacijenti uglavnom češće izražavaju zabrinutost zbog sekundarne i tercijarne razine skrbi, uključujući probleme s komunikacijom i koordinacijom. Tvrdi i da pacijenti češće razvijaju povjerljive i dobro povezane odnose sa svojim liječnikom primarne zdravstvene zaštite, što se u dostupnoj literaturi povezuje s manjom učestalošću odštetnih zahtjeva i sporova zbog navodnog nesavjesnog liječenja.²⁰⁴

Premda su postojeća hrvatska istraživanja provedena na različitim uzorcima i uz primjenu različitih metodoloških pristupa, njihovi nalazi upućuju na nekoliko zajedničkih problema. Pritužbe se osobito često odnose na komunikaciju i odnos zdravstvenog osoblja prema pacijentima, dostupnost zdravstvenih usluga, dugo čekanje te nedostatnu informiranost i sudjelovanje pacijenata u odlučivanju. Istraživanja također pokazuju izraženiju zastupljenost pritužbi povezanih sa sekundarnom i tercijarnom zdravstvenom zaštitom, iako zbog različitih izvora i načina evidentiranja nije moguće pouzdano usporediti ustanove, razine zdravstvene zaštite i područja Republike Hrvatske. Najvažniji zajednički nedostatak predstavlja nepostojanje jedinstvenog sustava evidentiranja podataka o broju, sadržaju, tijeku i ishodima pritužbi. Zbog toga postojeća istraživanja pružaju vrijedne, ali parcijalne uvide, dok je za cjelovito praćenje sustava potrebno uspostaviti standardizirano i objedinjeno prikupljanje podataka koje bi omogućilo prepoznavanje ponavljajućih problema, usporedbu rada nadležnih tijela i oblikovanje politika utemeljenih na dokazima.

²⁰³ Jasna Karačić, *Razumljivost zdravstvenih informacija, prava pacijenata u zdravstvenom sustavu i prava pacijenata u zdravstvenoj diplomaciji: multimetodološko istraživanje*, doktorska disertacija (Split: Medicinski fakultet, 2022).

²⁰⁴ Isto, p. 125.



6. Usporedba sustava pritužbi u Republici Hrvatskoj s drugim zemljama Europske unije

Ljudska prava u zdravstvenoj zaštiti definirana su raznim međunarodnim dokumentima, konvencijama regulativama i direktivama Europske unije, zatim sudskim praksama komisije i europskog suda za ljudska prava koji su obvezujući izravno ili neizravno te rezolucijama i preporukama koje nisu obvezujuće, a pravo na pritužbu (žalbu) naročito je definirano *Europskom poveljom o pravima pacijenata* iz 2002. godine, koja predstavlja »temeljni dokument za reformu zdravstva u zemljama Europske unije«.²⁰⁵

Hrvatska je 2013. ušla u Europsku uniju, nakon čega je došlo do promjena u zdravstvenom sustavu uslijed obveze usklađivanja zakonodavstva sa zakonodavstvom Unije. Prema podacima iz 2021., Hrvatska se nalazi među zemljama Europske unije s najnižom potrošnjom za zdravstvo,²⁰⁶ što zasigurno utječe i na kvalitetu zdravstvene usluge, pa tako i na zadovoljstvo pacijenata. Općenito je da na razini velikog dijela Europske unije postoji problem s financiranjem zdravstva. Kako je ustanovila Karačić, u stvarnosti skrbi o pravima pacijenata vidljivo je »da je puno ograničenja pa iza svega stoji znak pitanja« jer građani Europske unije »ne mogu nastaviti sa prihvaćanjem da prava postoje samo u teoriji, a da su uskraćena u praksi zbog financijskih ograničenja.«²⁰⁷

Nažalost, istraživanja koja se bave usporedbom zaštite prava pacijenata putem pritužbi u Hrvatskoj i zemljama Europske unije izuzetno su rijetka. Kao jedan od razloga za to vjerojatno je i nesređenost podataka, na koju je već ukazano u ovoj analizi. S tim se problemom itekako susreću znanstvenici. Kako svjedoči Bulajić, prikupljanje podataka za njezin doktorski rad »nedvojbeno je pokazalo da u sustavu zdravstva nedostaje razumijevanja važnosti prikupljanja, posjedovanja i analize kvalitetnih podataka« te da je očigledno »veliki izazov dodjela odgovornosti – tko, što, kako i zašto prikuplja, ali i za koga.«²⁰⁸

Jedno od takvih istraživanja proveo je Zebec 2025. godine. Prema njegovu zaključku, »osim nejasnih i zbunjujućih zakonskih odredbi, potvrđeno je da hrvatsko uređenje zaštite prava pacijenata putem pritužbi ne osigurava pouzdanu i sigurnu zaštitu prava pacijenata u skladu s europskim standardima«, te da »usporedba modela uređenja prava pacijenata na pritužbu u

²⁰⁵ Isto, pp. 11 i 14–15.

²⁰⁶ Antonija Damjanović, *Analiza hrvatskog zdravstvenog sustava u EU okruženju*, završni rad (Osijek: Ekonomski fakultet, 2021), p. 22.

²⁰⁷ Isto, p. 15.

²⁰⁸ Maša Bulajić, *Učinci primjene međunarodnih sustava kvalitete na zdravstveni sustav Republike Hrvatske*, doktorski rad (Rijeka: Ekonomski fakultet, 2018), p. 119.



odabranim europskim državama otkriva značajne razlike u razini formalizacije postupaka i u institucionalnim strukturama«, pri čemu »formalni sustavi omogućuju transparentne procedure, informiranje pacijenata, medijaciju i pristup pravnoj zaštiti, dok neformalne sustave često karakteriziraju ograničena zaštita i slab nadzor nad postupcima.«²⁰⁹ Usmjerio se i na institucionalne okvire pojedinih zemalja. Tako je ustanovio da u sustavima s uspostavljenim institucionalnim okvirima »posebno značajnu ulogu imaju službenici odnosno predstavnici pacijenata koji pružaju informacije, savjete i podršku pri podnošenju pritužbi«, koji djeluju »među ostalim, na Cipru, u Mađarskoj, Sloveniji i Belgiji, čime se povećava dostupnost sustava i učinkovitost postupaka«, dok je kao primjer dobre prakse izdvojio Dansku, u kojoj je »pravo na pritužbu priznato kao posebno pravo: pritužbe se mogu podnositi i prema stručnjacima i prema uspostavljenoj nacionalnoj agenciji za prava pacijenata, propisani su jasni rokovi i pravila postupka, a kombinacija administrativnih i disciplinskih kanala omogućuje učinkovitu, transparentnu i sveobuhvatnu zaštitu pacijenata«, a istaknuo je i Sloveniju s »detaljno propisanom posebnom zakonskom procedurom zaštite prava pacijenata na pritužbu, te s uspostavljenom značajnom ulogom ovlaštenih predstavnika pacijenata koji djeluju besplatno i povjerljivo, a pokrajine im osiguravaju potrebne uvjete i naknadu troškova.«²¹⁰ Provedena analiza dovela ga je do sljedećeg zaključka: »Komparacijom različitih modela uređenja prava na pritužbu pacijenata može se primijetiti da su u prednosti oni sustavi koji imaju jasno uređeno samostalno pravo na pritužbu, jasna i jednostavnija pravila postupka, razvijen sustav informiranja i pomoći pacijentima u pokrenutim postupcima te uravnotežen odnos formalnih i neformalnih mehanizama rješavanja.«²¹¹

Da bi se stekao uvid u obilježja zemalja Europske unije po pitanju uređenosti sustava pritužbi, u nastavku ovog poglavlja analizirani su sustavi triju usporedivih zemalja s Hrvatskom: Austrija, Češka i Slovenija. Obje su Hrvatskoj dovoljno usporedive po kontinentalnom pravnom i zdravstvenom modelu, ali nude različita rješenja koja su korisna za formuliranje preporuka.

²⁰⁹ Zebec, »Normativni i institucionalni okvir prava pacijenata na prigovor: hrvatski model i europski standardi«, p. 739.

²¹⁰ Isto, pp. 739–740.

²¹¹ Isto, p. 740.



6.1. Sustav pritužbi u Austriji²¹²

Austrijski sustav zaštite prava pacijenata temelji se na decentraliziranom modelu u kojem ključnu ulogu imaju pokrajinska zastupništva za pacijente. Takva zastupništva postoje u svih devet saveznih pokrajina te predstavljaju politički neovisne službe čija je zadaća zaštita prava i interesa pacijenata. Njihove su usluge za građane besplatne, a pacijenti im se mogu obratiti kada smatraju da su tijekom liječenja povrijeđena njihova prava ili kada žele pomoć u rješavanju spora sa zdravstvenom ustanovom ili zdravstvenim djelatnikom.

Pacijentu se u pravilu preporučuje da problem najprije pokuša riješiti izravnim razgovorom s liječnikom ili zdravstvenom ustanovom. Ako to ne dovede do zadovoljavajućeg ishoda, može se obratiti nadležnom pokrajinskom zastupništvu za pacijente. Nadležnost pojedinog zastupništva određuje se prema mjestu zdravstvene ustanove protiv koje se podnosi pritužba, a ne prema prebivalištu pacijenta. U većini pokrajina zastupništva su nadležna prvenstveno za bolnice, dok su u pojedinim saveznim pokrajinama njihove ovlasti proširene i na liječnike u privatnoj praksi, domove za starije osobe te druge zdravstvene i socijalne ustanove.

Zastupništva za pacijente pružaju informacije o pravima pacijenata, ispituju navode iz pritužbi, posreduju između pacijenata i zdravstvenih ustanova, utvrđuju moguće nepravilnosti te sudjeluju u izvansudskom rješavanju sporova, osobito u slučajevima sumnje na liječničku pogrešku. U mnogim slučajevima sudjeluju i u postupcima ostvarivanja naknade iz pokrajinskih fondova za obeštećenje pacijenata, čime se nastoji izbjeći dugotrajan i skup sudski postupak. Njihova rješenja nisu pravno obvezujuća, ali zbog stručnosti i institucionalnog autoriteta imaju značajnu težinu u praksi.

Uz zastupništva za pacijente, u Austriji djeluju i miriteljska tijela liječničkih komora, kojima se pacijenti mogu obratiti radi izvansudskog rješavanja sporova i zahtjeva za naknadu štete zbog mogućih liječničkih pogrešaka. Njihova je svrha postići sporazumno rješenje između pacijenta i liječnika bez pokretanja sudskog postupka, pri čemu odluke tih tijela predstavljaju prijedlog nagodbe i nisu obvezujuće za stranke.

Austrijski model karakterizira snažan naglasak na neovisnosti institucija koje zastupaju interese pacijenata, izvansudskom rješavanju sporova i povezivanju pojedinačnih pritužbi s unaprjeđenjem kvalitete zdravstvene zaštite. Sustav pacijentima omogućuje jednostavan i

²¹² Podaci o austrijskom sustavu pritužbi dostupni su na: ***, »Patientenanwaltschaft/Pflegenwaltschaft«, Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs, dostupno na: <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/institutionen/patientenanwalt.html>. Posljednji pristup 3. kolovoza 2026.



besplatan pristup stručnom savjetovanju te pruža dodatni mehanizam zaštite između zdravstvenih ustanova i sudskih postupaka. Upravo se zbog jasno definirane institucionalne odgovornosti, razvijene mreže neovisnih zastupništava i usmjerenosti na mirno rješavanje sporova austrijski sustav često ističe kao primjer dobre prakse u području zaštite prava pacijenata u Europi.

U usporedbi s hrvatskim sustavom, austrijski model karakterizira znatno izraženija institucionalna neovisnost tijela koja štite prava pacijenata. Dok se u Hrvatskoj zaštita prava pacijenata ostvaruje kroz veći broj međusobno povezanih institucija različitih ovlasti, Austrija je razvila mrežu specijaliziranih pokrajinskih zastupništava za pacijente koja predstavljaju prepoznatljivu i lako dostupnu kontaktnu točku za građane. Posebna je prednost austrijskog sustava snažan naglasak na stručnom savjetovanju, posredovanju i izvansudskom rješavanju sporova, čime se velik broj slučajeva može riješiti bez dugotrajnih sudskih postupaka.

6.2. Sustav pritužbi u Češkoj²¹³

Češki sustav pritužbi temelji se na jasno definiranoj dvostupanjskoj proceduri. Pacijent pritužbu najprije podnosi zdravstvenoj ustanovi odnosno pružatelju zdravstvenih usluga, a tek ako nije zadovoljan načinom na koji je ona riješena ili smatra da nije pravilno razmotrena, može se obratiti nadležnom regionalnom upravnom tijelu koje je izdalo odobrenje za rad tog zdravstvenoj ustanovi.

Pružatelj zdravstvene zaštite dužan je svaku pritužbu evidentirati i razmotriti te, kada je to primjereno, ponuditi podnositelju njezino usmeno razmatranje. O pritužbi mora odlučiti u roku od 30 dana, a u posebno složenim slučajevima taj se rok može produžiti za dodatnih 30 dana, uz obvezu da pacijent bude obaviješten o razlozima produljenja. Ako ustanova nije nadležna za postupanje po pritužbi, dužna ju je u roku od pet dana proslijediti nadležnom tijelu i o tome obavijestiti podnositelja.

Ako pacijent nije zadovoljan odgovorom zdravstvene ustanove, može podnijeti pritužbu nadležnom regionalnom upravnom tijelu. Ono može zatražiti dodatna očitovanja, izvršiti uvid u medicinsku dokumentaciju, imenovati neovisne stručnjake ili posebno stručno povjerenstvo kada je potrebno procijeniti stručnost pružene zdravstvene zaštite te donijeti zaključke o

²¹³ Podaci o austrijskom sustavu pritužbi dostupni su na: ***, »Stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb«, Republika Češka - Služby veřejné správy-Zdraví a zdravotní služby-Zdravotnické služby, dostupno na: <https://portal.gov.cz/sluzby-vs/stiznost-proti-postupu-poskytovatele-pri-poskytovani-zdravotnich-sluzeb-S1017>. Posljednji pristup 4. kolovoza 2026.



zakonitosti postupanja zdravstvene ustanove. Na taj se način osigurava neovisna kontrola rada pružatelja zdravstvenih usluga bez potrebe za neposrednim pokretanjem sudskog postupka.

Češki model posebno naglašava odgovornost samih zdravstvenih ustanova za učinkovito rješavanje pritužbi te precizno propisuje njihove obveze i rokove. Istodobno, mogućnost obraćanja regionalnom upravnom tijelu predstavlja dodatni mehanizam vanjskog nadzora koji pacijentima omogućuje neovisno preispitivanje načina na koji je ustanova riješila njihovu pritužbu. Time se nastoji postići ravnoteža između unutarnjeg rješavanja sporova i učinkovitog javnog nadzora nad pružanjem zdravstvenih usluga.

U usporedbi s hrvatskim sustavom, češki model odlikuje se jednostavnijom institucionalnom strukturom i jasnijim postupovnim pravilima. Dok u Hrvatskoj pacijent može birati između većeg broja institucija različitih nadležnosti, što nerijetko otežava snalaženje u sustavu, u Češkoj je propisan logičan slijed postupanja: od zdravstvene ustanove prema regionalnom upravnom tijelu. Takvo rješenje povećava pravnu sigurnost pacijenata, olakšava određivanje nadležnosti i smanjuje mogućnost prebacivanja odgovornosti između različitih institucija.

6.3. Sustav pritužbi u Sloveniji²¹⁴

Slovenski sustav zaštite prava pacijenata temelji se na jasno propisanom dvostupanjskom postupku. Postupak se odnosi na povrede prava pri pružanju zdravstvenih usluga, dok se sporovi povezani s pravima iz zdravstvenog osiguranja rješavaju prema posebnim propisima. Za pacijenta je postupak u oba stupnja u pravilu besplatan, bez upravne pristojbe ili druge naknade.

Prvi stupanj provodi se kod samog pružatelja zdravstvene usluge. Pacijent se najprije može pokušati sporazumjeti sa zdravstvenim radnikom, a ako ne uspije ili nije zadovoljan njegovim objašnjenjem, podnosi zahtjev za prvu obradu povrede prava posebno određenoj osobi kod pružatelja. Svaki pružatelj mora na vidljivome mjestu objaviti ime i kontakt te osobe, upute za podnošenje zahtjeva te podatke o najbližem zastupniku prava pacijenata. Zahtjev se može podnijeti pisano ili usmeno na zapisnik. Rok iznosi 15 dana za pritužbe zbog neprimjerenog odnosa zdravstvenog osoblja, odnosno 30 dana od završetka zdravstvene skrbi kada se prigovara načinu njezina pružanja; ako se za povredu ili njezine posljedice saznalo kasnije,

²¹⁴ Podaci o slovenskom sustavu pritužbi dostupni su na: ***, »Pritožbeni postopek za obravnavo kršitev pacientovih pravic«, Republika Slovenija - Domov-Zbirke-Storitve, dostupno na: <https://www.gov.si/zbirke/storitve/pritozbeni-postopek-za-paciente/>. Posljednji pristup 2. kolovoza 2026.



zahtjev se može podnijeti najkasnije u roku od tri mjeseca. Anonimni, uvredljivi i nepravodobni zahtjevi ne uzimaju se u obzir.

Nakon primitka zahtjeva ovlaštena osoba može prihvatiti zahtjev, uputiti pacijenta nadležnom tijelu, obustaviti postupak ili sazvati usmenu raspravu. U raspravi mogu sudjelovati pacijent, zdravstveni radnik i, prema potrebi, stručnjak, a može se pregledati i zdravstvena dokumentacija. Primarni je cilj postići sporazum o rješenju problema, koji se sastavlja u pisanom obliku i potpisuje. Ako sporazum nije postignut, pacijent mora biti poučen o mogućnosti pokretanja drugostupanjskog postupka.

Drugi stupanj vodi Komisija Republike Slovenije za zaštitu prava pacijenata, sastavljena od predsjednika i 75 članova. Pacijent joj se može obratiti ako u prvom stupnju nije postignut sporazum, ako pružatelj ne izvrši sklopljeni sporazum ili ako uopće ne provede uredno zatraženu prvu obradu. Zahtjev se u pravilu podnosi u roku od 15 dana od primitka zapisnika ili isteka roka za izvršenje sporazuma, a u slučaju nepostupanja pružatelja u roku od 30 dana od podnošenja urednog prvog zahtjeva.

Komisija najprije nastoji postići nagodbu ili pokrenuti medijaciju. Nagodba i sporazum postignut medijacijom mogu imati snagu ovršne isprave, što znači da pacijent u slučaju njihova neizvršenja može neposredno tražiti sudsku ovrhu, bez prethodne nove parnice. Ako mirno rješenje nije moguće, o predmetu odlučuje tročlano vijeće. Ono pružatelju može naložiti uklanjanje nepravilnosti, obrazloženje i ispriku pacijentu, ponavljanje ili ispravljanje zdravstvene usluge, provođenje preventivnih mjera, izvještavanje o izvršenju ili izreći opomenu. Može također predložiti upravni, stručni, financijski ili disciplinski nadzor. Odluka vijeća konačna je u tom postupku, ali pacijent protiv nje može pokrenuti upravni spor.

Važna posebnost slovenskog modela jesu zastupnici prava pacijenata, kojima se pacijent može obratiti radi besplatnog i povjerljivog savjetovanja, pomoći ili zastupanja. Oni mogu objasniti prava i dostupne postupke, pomoći u podnošenju pravnih sredstava, tražiti očitovanje pružatelja te, uz pacijentovu punomoć, poduzimati radnje u njegovo ime i predlagati sporazumno rješenje ili naknadu štete.

U usporedbi s hrvatskim sustavom, slovenski se model ističe jasnijom procesnom strukturom, preciznim rokovima, vidljivo određenim odgovornim osobama kod svakog pružatelja, institucionaliziranom besplatnom pomoći pacijentu te postojanjem nacionalnoga drugostupanjskog tijela koje može donositi konkretne naloge. Posebno je vrijedno to što sustav ne ostaje samo na preporukama, nego omogućuje nagodbu, medijaciju, izvršive sporazume i



odluke kojima se od pružatelja zahtijeva uklanjanje nepravilnosti i sprječavanje njihova ponavljanja.

7. Preporuke za unaprjeđenje sustava pritužbi pacijenata

Na temelju dosadašnje analize može se zaključiti da se sustav pritužbi pacijenata u Republici Hrvatskoj susreće s raznim poteškoćama. Dio tih nedostataka prepoznat je u literaturi, u kojoj su pojedini autori ponudili prijedloge za njihovo uklanjanje. Prije nego ponudimo vlastite preporuke za poboljšanje, prikazat ćemo one najvažnije koje su unazad samo četiri godine istraživači ponudili u svojim znanstvenim i stručnim radovima.

7.1. Dosadašnje preporuke iz literature

U ovom potpoglavlju donosimo pregled najvažnijih dosadašnjih preporuka koje predstavljaju vrijedno polazište za daljnje promišljanje razvoja sustava pritužbi pacijenata. Njihov prikaz ujedno omogućuje usporedbu s rezultatima provedene analize te predstavlja osnovu za formuliranje vlastitih prijedloga za unaprjeđenje sustava. Pokazuje se da se većina dosadašnjih preporuka odnosi na veću transparentnost sustava, jasnije određivanje nadležnosti i učinkovitije prikupljanje podataka o pritužbama, dok su organizacijska koordinacija institucija i digitalizacija postupka ostali razmjerno slabije razrađeni.

Šago i Dajak su 2022. godine preporučile postojanje posebnog tijela na razini države koje bi samostalno obrađivalo pritužbe dostavljene od strane relevantnih institucija, a u kojem bi slučaju nužno bilo propisati zakonsku obvezu tih institucija da dostave pritužbe imenovanom tijelu. Pritom, naglašavaju, nije nužan ustroj zasebnog tijela, nego je moguće da tu funkciju obavlja neko od već postojećih tijela Ministarstva zdravstva. Nakon prikupljanja pritužbi, smatraju da bi trebala uslijediti analiza Ministarstva zdravstva da bi se na vrijeme uvidjele 'slabe točke' u zdravstvenom sustavu, koja bi trebala rezultirati konkretnim preporukama ili mjerama Ministarstva u svrhu podizanja razine prava pacijenata.²¹⁵

Iste je godine Karačić Ministarstvu zdravstva preporučila usvajanje jasnog puta za pritužbe na zdravstvene usluge. Uz to je istaknula potrebu za većom transparentnosti i jasnijim postupkom

²¹⁵ Šago, Dajak, »Analiza pritužbi pacijenata i poteškoće pri utvrđivanju odgovornosti liječnika u postupku radi naknade štete«, p. 274.



podnošenja pritužbi da bi se bolje razumjele potrebe pacijenata, riješili navodi, spriječile buduće pritužbe, a time i povećala kvaliteta i sigurnost zdravstvenog sustava.²¹⁶

Lorković je pak 2024. godine podsjetila na preporuke Pučke pravobraniteljice Ministarstvu zdravstva unazad par godina. Najprije, da definira kriterije prema kojima po pritužbama postupaju zdravstvena inspekcija, a u kojima ih ustupa Hrvatskoj liječničkoj komori radi donošenja stručnog mišljenja; a onda i da definira opseg te način rada stručnjaka potrebnih za obavljanje pojedinih stručnih radnji u vezi s zdravstveno-inspekcijskim poslovima.²¹⁷

Na koncu, Zebec se 2025. godine usmjerio na čl. 27. *Zakona o zdravstvenoj zaštiti*, kojim je definiran postupak zaštite prava pacijenata kao *lex specialis* u odnosu na pravnu zaštitu stranke prema *Zakonu o upravnom postupku*. Analizom odredbi iz tog članka došao je do zaključka da bi njegove odredbe trebale biti preciznije formulirane. Pritom se usmjerio na tri mogućnosti: 1) da se pravo na prigovor pacijenta u okviru primjene *Zakona o upravnom postupku* uopće ne regulira, jer se on ionako automatski primjenjuje; 2) izmjena odredbe čl. 27. *Zakona o zdravstvenoj zaštiti* kojima bi se razgraničile situacije koje spadaju pod primjenu *Zakona o upravnom postupku* od drugih situacija u kojima treba reagirati nadležna komora ili sud po nekoj drugoj osnovi izvan primjene tog zakona; 3) eventualna promjena opsega obavljanja poslova iz djelokruga Povjerenstva, na način da je izričito propisano kako je ono ovlašteno tijelo za rješavanje pitanja iz područja primjene *Zakona o upravnom postupku*, što se ipak čini manje izgledno, a koja bi, u krajnjem slučaju, obuhvaćala samo sporna pitanja iz opsega koji je reguliran *Zakonom o zaštiti prava pacijenata*, bez intervencije u temeljni Zakon.²¹⁸

Uz to, predložio je i uspostavu jedinstvenog i jasno definiranog posebnog postupovnog okvira (*lex specialis*) za pritužbe koji bi u ključnim segmentima obuhvatio pravo pacijenta na pritužbu, s precizno određenim nadzornim institucijama i precizno definiranim rokovima. Također je predložio razmatranje uspostave neovisnog tijela nadzora i zaštite prava pacijenata, kao i o uspostavi uloge ovlaštenih predstavnika pacijenata. Dodatno, uz osiguranje bolje informiranosti i edukacije pacijenata o njihovim pravima, smatra da bi bilo korisno promisliti i o mjerljivim pokazateljima učinkovitosti sustava pritužbi, uz jačanje prilagodbe zdravstvenog sustava za digitalno podnošenje i praćenje pritužbi.²¹⁹

²¹⁶ Karačić, *Razumljivost zdravstvenih informacija, prava pacijenata u zdravstvenom sustavu i prava pacijenata u zdravstvenoj diplomaciji: multimetodološko istraživanje*, p. 128.

²¹⁷ Sara Lorković, *Izazovi ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu u Republici Hrvatskoj prema preporukama Pučke pravobraniteljice*, završni rad (Zagreb: Pravni fakultet, 2024), pp. 10–11.

²¹⁸ Zebec, »Normativni i institucionalni okvir prava pacijenata na prigovor: hrvatski model i europski standardi«, p. 735.

²¹⁹ Isto, p. 740.



Iz prikazanih radova može se zaključiti da među autorima postoji visok stupanj suglasnosti oko nekoliko ključnih problema hrvatskog sustava pritužbi pacijenata. To su ponajprije fragmentiranost institucionalnih nadležnosti, nedostatak jedinstvene evidencije pritužbi, nedovoljna transparentnost postupaka te neprecizno normiranje pojedinih postupovnih pitanja. Istodobno, pojedini autori različito procjenjuju treba li rješenje tražiti u osnivanju novih institucija ili u jačanju ovlasti postojećih.

7.2. Preporuke za unaprjeđenje

Provedena analiza pokazala je i dodatne probleme koji u dosadašnjoj literaturi nisu dovoljno razrađeni ili nisu sagledani kao dio jedinstvenoga sustava. Stoga se u nastavku predlažu preporuke koje proizlaze iz cjelokupne provedene normativne, institucionalne i komparativne analize te analize prakse hrvatskih zdravstvenih ustanova. Preporuke su razvrstane u dvije međusobno povezane skupine: preporuke koje zahtijevaju zakonodavne intervencije te preporuke koje se mogu provesti organizacijskim i upravljačkim promjenama unutar postojećeg institucionalnog okvira. Prve četiri odnose se na unaprjeđenje zakonodavnog okvira, a preostale četiri na unaprjeđenje institucionalne i praktične razine:

1) Donošenje jedinstvenog postupovnog okvira za pritužbe pacijenata. Važeći sustav uređuje postupak pritužbi kroz više zakona i podzakonskih akata, zbog čega se nadležnosti pojedinih tijela djelomično preklapaju, a postupci nisu dovoljno jasni ni pacijentima ni zdravstvenim ustanovama. Stoga bi trebalo razmotriti donošenje jedinstvenog postupovnog propisa kojim bi se na jednom mjestu uredili način podnošenja pritužbi, nadležnosti svih institucija, rokovi za postupanje, pravni lijekovi te međusobna koordinacija tijela.

2) Jasno normativno razgraničenje nadležnosti svih tijela koja postupaju po pritužbama. Analiza je pokazala da pacijent često ne može jednostavno utvrditi kojem se tijelu treba obratiti jer pojedine institucije imaju djelomično preklapajuće ili nedovoljno jasno definirane ovlasti. Zakonodavac bi zato trebao preciznije razgraničiti nadležnosti ravnatelja zdravstvenih ustanova, povjerenstava, Ministarstva zdravstva, HZZO-a, komora i pravobraniteljskih institucija te jasno propisati međusobno prosljeđivanje predmeta kada zaprime pritužbu za koju nisu nadležni.

3) Zakonsko uvođenje jedinstvenih minimalnih standarda postupanja po pritužbama. Rokovi, način komunikacije s pacijentima i sadržaj odgovora danas nisu jednako



uređeni kod svih institucija. Zbog toga bi trebalo propisati minimalne standarde koji bi vrijedili za sva tijela koja zaprimaju pritužbe pacijenata. Time bi se povećala pravna sigurnost, ujednačila praksa i olakšalo ostvarivanje prava pacijenata.

4) Zakonsko uređenje međuinstitucionalne razmjene podataka. Analiza pokazuje da jedan od najvećih problema nije nepostojanje institucija nego njihova slaba koordinacija. Stoga bi trebalo zakonski propisati obvezu međusobnog obavješćavanja i razmjene podataka između zdravstvenih ustanova, Ministarstva zdravstva, HZZO-a, komora, inspekcije i pravobraniteljskih institucija kada se radi o ozbiljnim povredama prava pacijenata ili slučajevima koji uključuju više nadležnih tijela.

5) Uspostava jedinstvenog nacionalnog sustava za podnošenje i praćenje pritužbi. Jedan od najvećih nedostataka hrvatskog sustava jest njegova nepreglednost. Pacijent često ne zna kojoj se instituciji treba obratiti niti može pratiti što se događa s njegovom predstavkom. Po uzoru na pojedina europska rješenja trebalo bi uspostaviti jedinstveni nacionalni portal putem kojega bi se pritužba mogla podnijeti elektronički, automatski usmjeriti nadležnom tijelu i pratiti tijekom cijelog postupka.

6) Uspostava nacionalne baze podataka o pritužbama pacijenata. Jedan od glavnih problema istaknutih u ovoj analizi jest nepostojanje jedinstvene statistike o pritužbama pacijenata. Sve institucije koje zaprimaju pritužbe trebale bi dostavljati standardizirane podatke jedinstvenoj nacionalnoj bazi koju bi vodilo Ministarstvo zdravstva ili drugo nadležno tijelo. Takva bi baza omogućila pravodobno prepoznavanje sustavnih problema, izradu analiza te planiranje preventivnih mjera.

7) Jačanje transparentnosti rada svih tijela koja postupaju po pritužbama. Institucije bi trebale redovito objavljivati anonimizirane godišnje podatke o broju zaprimljenih pritužbi, njihovoj strukturi, načinu rješavanja i poduzetim mjerama. Time bi se povećalo povjerenje građana, omogućila usporedivost rada pojedinih institucija te olakšalo praćenje učinkovitosti sustava.

8) Jačanje preventivne funkcije sustava pritužbi. Analiza pokazuje da se pritužbe još uvijek pretežito promatraju kao administrativni ili pravni problem, a nedovoljno kao vrijedan izvor informacija za unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite. Zdravstvene ustanove trebale bi sustavno analizirati uzroke pritužbi, povezivati ih s unutarnjim sustavima upravljanja kvalitetom te na temelju dobivenih nalaza planirati edukaciju zaposlenika, organizacijske promjene i mjere za sprječavanje ponavljanja istih nepravilnosti.



Predložene preporuke ne predstavljaju skup međusobno nepovezanih prijedloga, nego proizlaze iz cjelovite normativne, institucionalne, komparativne i praktične analize sustava pritužbi pacijenata u Republici Hrvatskoj. Njihov je zajednički cilj uspostaviti pregledniji, transparentniji i učinkovitiji sustav u kojem će pacijent lakše ostvarivati svoja prava, zdravstvene ustanove dobiti jasnije smjernice za postupanje, a nadležne institucije kvalitetnije izvršavati svoje ovlasti i međusobno surađivati. Pritom svrha predloženih mjera nije samo učinkovitije rješavanje pojedinačnih pritužbi, nego i pretvaranje sustava pritužbi u važan instrument kontinuiranog upravljanja kvalitetom zdravstvene zaštite, prepoznavanja sustavnih nedostataka i prevencije budućih povreda prava pacijenata. Upravo bi takav pristup omogućio da se pritužbe više ne promatraju kao administrativno opterećenje ili posljednja mogućnost zaštite prava, nego kao vrijedan izvor informacija za stalno unaprjeđenje zdravstvenog sustava.



8. Zaključak

Provedena analiza pokazala je da sustav pritužbi pacijenata predstavlja jedan od ključnih mehanizama zaštite prava pacijenata, ali istodobno i važan pokazatelj kvalitete, sigurnosti i odgovornosti zdravstvenog sustava. Pravo pacijenta na podnošenje pritužbe ne iscrpljuje se u mogućnosti izražavanja nezadovoljstva pruženom zdravstvenom uslugom, nego omogućuje prepoznavanje nepravilnosti, uklanjanje uočenih nedostataka i sprječavanje njihova ponavljanja. U tom smislu sustav pritužbi ima dvostruku funkciju: individualnu, jer štiti prava pojedinog pacijenta, i javnu, jer pridonosi unaprjeđenju zdravstvenog sustava u cjelini. Polazeći od tog razumijevanja, cilj ove analize bio je sustavno ispitati postojeći pravni i institucionalni okvir podnošenja i rješavanja pritužbi pacijenata u Republici Hrvatskoj, utvrditi njegove normativne i praktične nedostatke te predložiti mjere za njegovo unaprjeđenje.

Normativna analiza pokazala je da Republika Hrvatska raspolaže razmjerno razvijenim zakonodavnim okvirom zaštite prava pacijenata. *Ustav Republike Hrvatske, Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o liječništvu* te brojni podzakonski akti i profesionalni kodeksi uređuju temeljna prava pacijenata, obveze zdravstvenih djelatnika i osnovne mehanizme pravne zaštite. Analiza je također pokazala da su temeljna prava (pravo na zdravstvenu zaštitu, dostojanstvo, informiranost, suodlučivanje, privatnost i pravnu zaštitu) normativno jasno prepoznata te uglavnom usklađena s međunarodnim standardima zaštite ljudskih prava. Drugim riječima, hrvatskom sustavu ne nedostaje temeljni pravni okvir, nego učinkoviti mehanizmi njegove dosljedne provedbe.

Jednako je važna bila analiza institucionalnog okvira, koja je pokazala da pacijentima na raspolaganju stoji velik broj različitih institucija i tijela, od ravnatelja zdravstvenih ustanova i županijskih povjerenstava do Ministarstva zdravstva, Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, strukovnih komora, pravobraniteljskih institucija i organizacija civilnoga društva. Takva razgranata mreža može predstavljati prednost jer omogućuje zaštitu prava kroz više različitih mehanizama. Međutim, analiza je pokazala da istodobno stvara i ozbiljne poteškoće. Nadležnosti pojedinih institucija djelomično se preklapaju, postupci nisu uvijek dovoljno jasno razgraničeni, rokovi nisu ujednačeni, a koordinacija među institucijama često izostaje. Posljedica je sustav koji je pacijentima teško razumljiv, zbog čega ostvarivanje njihovih prava nerijetko ovisi o poznavanju složenih administrativnih postupaka umjesto o jednostavnom i učinkovito organiziranom mehanizmu zaštite.



Da navedeni problemi nisu samo teorijske naravi pokazuje analiza slučaja osječkog ginekologa. Taj je slučaj jasno ilustrirao da postojanje zakonskih mogućnosti samo po sebi nije dovoljno ako nadležne institucije ne reagiraju pravodobno, koordinirano i odlučno. Unatoč postojanju više razina institucionalne zaštite, reakcije odgovornih tijela uslijedile su tek nakon snažnog medijskog interesa i pritiska organizacija civilnoga društva. Time je potvrđeno da najveći dio uočenih nedostataka nije posljedica isključivo neodgovarajućih zakonskih rješenja, nego proizlazi iz njihove neujednačene provedbe, nedovoljne koordinacije nadležnih institucija, neujednačene prakse zdravstvenih ustanova i nedostatne transparentnosti cijelog sustava. Upravo je ta razlika između formalno postojećih ovlasti i njihove stvarne primjene jedno od najvažnijih saznanja ove analize.

Pregled dosadašnjih hrvatskih istraživanja dodatno potvrđuje takav zaključak. Premda u Hrvatskoj još uvijek ne postoji jedinstvena nacionalna baza podataka o pritužbama pacijenata niti sustavno praćenje njihove strukture i ishoda, postojeća istraživanja pokazuju da se najveći broj pritužbi odnosi na komunikaciju zdravstvenih djelatnika s pacijentima, dostupnost zdravstvenih usluga, ostvarivanje prava na informiranost te organizaciju zdravstvene skrbi. Istodobno, gotovo svi autori upozoravaju na potrebu veće transparentnosti, jasnijeg postupka podnošenja pritužbi, kvalitetnijeg prikupljanja podataka i njihove sustavne analize radi unaprjeđenja zdravstvenoga sustava. Time su rezultati prikazanih istraživanja u velikoj mjeri podudarni s nalazima ove analize.

Važno je bilo i usporediti hrvatski sustav sa slovenskim, austrijskim i češkim rješenjima. Iako nijedan od analiziranih sustava nije bez nedostataka, zajedničko im je nekoliko obilježja koja mogu poslužiti kao smjer budućih reformi u Republici Hrvatskoj: jasnije određivanje nadležnih institucija, veća preglednost postupaka, dostupnost jedinstvenih informacija za pacijente, snažnija koordinacija između različitih razina zaštite te razvijenija digitalna podrška podnošenju i praćenju pritužbi. Usporedba je pokazala da učinkovita zaštita prava pacijenata ne ovisi isključivo o broju institucija koje sudjeluju u postupku, nego prije svega o jasnoći njihovih ovlasti, međusobnoj suradnji i dostupnosti sustava krajnjim korisnicima.

Na temelju provedene analize može se dati jasan odgovor na središnje istraživačko pitanje. Postojeći pravni i institucionalni okvir podnošenja i rješavanja pritužbi pacijenata u Republici Hrvatskoj **djelomično** osigurava učinkovitu zaštitu prava pacijenata. Njegova je najveća prednost postojanje razmjerno razvijenoga normativnog okvira i više institucionalnih mehanizama zaštite. Međutim, njegova je učinkovitost ograničena zbog normativnih nejasnoća u pojedinim segmentima postupka, nedovoljne koordinacije među nadležnim tijelima,



neujednačene institucionalne prakse, ograničene transparentnosti te otežane dostupnosti informacija pacijentima. Stoga odgovor na središnje istraživačko pitanje pokazuje da su za stvarno unaprjeđenje sustava potrebne prije svega organizacijske promjene koje će omogućiti dosljednu provedbu postojećih propisa, uz ciljane zakonodavne izmjene kojima će se preciznije urediti pojedini postupci i odgovornosti institucija.

U tom su smislu preporuke iznesene u sedmom poglavlju usmjerene na stvaranje jednostavnijeg, transparentnijeg i odgovornijeg sustava zaštite prava pacijenata. One obuhvaćaju preciznije normativno uređenje postupka podnošenja i rješavanja pritužbi, jasnije razgraničenje nadležnosti pojedinih institucija, uspostavu jedinstvenog nacionalnog registra pritužbi, razvoj digitalnog sustava za podnošenje i praćenje pritužbi, jačanje koordinacije između zdravstvenih ustanova, Ministarstva zdravstva, strukovnih komora i pravobraniteljskih institucija, unaprjeđenje transparentnosti rada svih nadležnih tijela te kontinuiranu edukaciju zdravstvenih djelatnika i pacijenata o njihovim pravima i obvezama. Zajednički cilj svih predloženih mjera nije povećanje administracije, nego izgradnja sustava koji će pacijentima omogućiti jednostavnije ostvarivanje njihovih prava, a institucijama pružiti kvalitetnije podatke za upravljanje zdravstvenim sustavom.

Na kraju valja istaknuti da pravo na pritužbu nije administrativna formalnost niti mehanizam usmjeren protiv zdravstvenih djelatnika. Ono predstavlja jedno od temeljnih obilježja suvremenoga, odgovornoga i demokratskog zdravstvenog sustava. Svaka pravodobno zaprimljena, objektivno razmotrena i transparentno riješena pritužba prilika je za učenje, otklanjanje uočenih slabosti i sprječavanje budućih povreda prava pacijenata. Sustav koji zna saslušati pacijenta i iz njegovih iskustava učiti istodobno štiti dostojanstvo pojedinca, povećava sigurnost zdravstvene skrbi i jača povjerenje građana u javne institucije. Upravo zato unaprjeđenje sustava pritužbi ne treba promatrati kao izdvojenu administrativnu reformu, nego kao jedan od preduvjeta izgradnje kvalitetnijeg, sigurnijeg, transparentnijeg i humanijeg zdravstvenog sustava u Republici Hrvatskoj.



9. Popis citirane literature

9.1. Pravni i ostali dokumenti

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

Etički kodeks, 29. 8. 2026., Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod, dostupno na: <https://www.bolnicasb.hr/wp-content/uploads/2025/08/eticki-kodeks.pdf>

Etički kodeks Kliničkog bolničkog centra Osijek, rujan 2024. godine, dostupno na: <https://www.kbco.hr/wp-content/uploads/2024/09/Eticki-kodeks-KBC-a-Osijek.pdf>

Etički kodeks Opće bolnice Šibensko-kninske županije, 31. 1. 2022. godine, Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/wp-content/uploads/2019/01/Eti%C4%8Dki%20kodeks%20OB%20%C5%A0ibensko-kninske%20%C5%BEupanije.pdf>

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

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-procisceni-tekst.pdf>

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

Placento, Harolt. *Priručnik za kvalitetu u Općoj županijskoj bolnici Našice* (Našice: OBŽ Našice, 2019), dostupno na: https://obnasice.hr/images/Protokoli_i_postupnici_jedinice_za_kvalitetu/SOPK-PK%20-%20Priručnik%20za%20kvalitetu%20OŽB%20Našice.pdf

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



Pravilnik o kontroli kvalitete i osiguranju provođenja propisa s područja kvalitete zdravstvene zaštite u Kliničkom bolničkom centru Osijek, 14. 12. 2018. godine, KBC Osijek, dostupno na: https://www.kbco.hr/wp-content/uploads/2016/11/Kontrola_kvalitete.pdf

Pravilnik o osiguranju i poboljšanju kvalitete, 31. 3. 2026. godine, Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/wp-content/uploads/2026/04/Pravilnik-o-osiguranju-i-pobolj%C5%A1anju-kvalitete.pdf>

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

Pravilnik o unutarnjem nadzoru, 29. 5. 2025. godine, Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod, dostupno na: <https://www.bolnicasb.hr/wp-content/uploads/2025/07/pravilnik-o-unutarnjem-nadzoru.pdf>

Pravilnik o unutarnjem nadzoru nad radom organizacijskih jedinica i zdravstvenih radnika Kliničkog bolničkog centra Osijek, ožujak 2023. godine, KBC Osijek, dostupno na: https://www.kbco.hr/wp-content/uploads/2023/04/Pravilnik_o_unutarnjem_nadzoru_nad_radom_OJ_ZR.pdf

Priručnik za pacijente. Osnovne informacije i upute za lakše snalaženje u bolnici (Zabok: Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana, 2026).

Rašinović-Sunara, Đula. *Statut Hrvatske udruga za promicanje prava pacijenata*, 25. travnja 2015. (Split: Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata, 2015).

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 izmjenama o dopunama zakona o zdravstvenoj zaštiti, Narodne novine, br. 102/2025.

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.

9.2. Znanstveni i stručni radovi

Bulajić, Maša. *Učinci primjene međunarodnih sustava kvalitete na zdravstveni sustav Republike Hrvatske*, doktorski rad (Rijeka: Ekonomski fakultet, 2018).

Čerfalvi, Vesna; Benceković, Željka. »Pritužbe pacijenata - alat za poboljšanje kvalitete usluge u bolnicama«, *Poslovna izvrsnost - Business Excellence* 11/1 (2017), pp. 63–69.
<https://doi.org/10.22598/pi-be/2017.11.1.63>

Damjanović, Antonija. *Analiza hrvatskog zdravstvenog sustava u EU okruženju*, završni rad (Osijek: Ekonomski fakultet, 2021).

Karačić, Jasna. *Razumljivost zdravstvenih informacija, prava pacijenata u zdravstvenom sustavu i prava pacijenata u zdravstvenoj diplomaciji: multimetodološko istraživanje*, doktorska disertacija (Split: Medicinski fakultet, 2022).

Lorković, Sara. *Izazovi ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu u Republici Hrvatskoj prema preporukama Pučke pravobraniteljice*, završni rad (Zagreb: Pravni fakultet, 2024).

Naidu, Aditi. »Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality«, *International journal of health care quality assurance* 22/4 (2009), pp. 366–381.
<https://doi.org/10.1108/09526860910964834>

Rušinović-Sunara, Đula. »Položaj pacijenata u Republici Hrvatskoj: Legislativa i praksa«, *Sveske za javno pravo* 5/15 (2014), pp. 57–71.

Romić, Marija. *Subjektivnost pritužbi pacijenata na pruženu zdravstvenu skrb u odnosu na odredbe Zakona o zaštiti prava pacijenata*, diplomski rad (Split: Sveučilište u Splitu, 2019).

Šago, Dinka; Dajak, Mirna. »Analiza pritužbi pacijenata i poteškoće pri utvrđivanju odgovornosti liječnika u postupku radi naknade štete«, u: Dinka Šago i sur. (ur.), *Aktualnosti građanskog procesnog prava – nacionalna i usporedna pravnoteorijska i praktična dostignuća*. Zbornik radova VIII. međunarodnog savjetovanja održanog na



Pravnom fakultetu u Splitu 6. i 7. listopada 2022. godine (Split: Pravni fakultet, 2022), pp. 261–295.

Tomaš, Antonia. »Organizacijska kultura i komunikacija u zdravstvenim organizacijama – analiza kliničkih bolničkih centara Republike Hrvatske«, *Liječnički vjesnik* 147/5–6 (2025), pp. 207–216. <https://doi.org/10.26800/LV-147-5-6-5>

Tušek, Tea. *Informirani pristanak osoba s duševnim smetnjama*, diplomski rad (Zagreb: Pravni fakultet, 2022).

Zebeć, Saša. »Normativni i institucionalni okvir prava pacijenata na prigovor: hrvatski model i europski standardi«, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci* 46/3 (2025), pp. 719–743. <https://doi.org/10.30925/zpfsr.46.3.10>

9.3. Mrežni izvori i ostala citirana literatura

Bagović, Kate. »Prava pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite«, 7. srpnja 2010., IUS-INFO - Pravni informacijski portal, dostupno na: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/usredistu/prava-pacijenata-prilikom-koristenja-zdravstvene-zastite-7103>

Devčić, Matej. »Kako je moguće da doktor osuđen za pokušaj silovanja studenta još radi u bolnici? On tvrdio: 'Smještaju mi jer sam ugledni HDZ-ovac'«, 1. 10. 2024., Telegram, dostupno na: <https://www.telegram.hr/politika-kriminal/kako-je-moguce-da-doktor-osuden-za-pokusaj-silovanja-studenta-jos-radi-u-bolnici-on-tvrdio-smjestaju-mi-jer-sam-ugledni-hdz-ovac/>

Iljazović, Bernard. »Zaštita prava pacijenata u zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske«, 26. 7. 2024., IUS-INFO - Pravni informacijski portal, dostupno na: [IUS-INFO - Zaštita prava pacijenata u zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske](https://www.iusinfo.hr/aktualno/ius-info-zaštita-prava-pacijenata-u-zdravstvenom-sustavu-republike-hrvatske)

Peran, Nena. *Priručnik za korisnike [Odjela medicinsko-biokemijskog laboratorija]*, 4. 2. 2026., Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/wp-content/uploads/2019/04/RU-5.4-000-19-Priru%C4%8Dnik%20za%20korisnike.pdf>

Poljak, Damir. »Obavijest o načinu podnošenja pritužbe/prigovora u Općoj bolnici Varaždin«, Opća bolnica Varaždin, dostupno na: https://obv.hr/upload/2024/02/skm_c55824020610480_65c1f8c52dcf8.pdf



- ***. »1.1. OBN-PP-2-1 Prijava pritužbe OB Našice«, Protokoli, postupnici i suglasnosti OŽB Našice, Opća županijska bolnica Našice, dostupno na: <https://obnasice.hr/index.php/ivu-urografija/itemlist/category/1-stranice-ob-nasice?start=28>
- ***. »1.1. OBN-PP-2-2 Odgovor na pritužbu OB Našice«, Protokoli, postupnici i suglasnosti OŽB Našice, Opća županijska bolnica Našice, dostupno na: <https://obnasice.hr/index.php/ivu-urografija/itemlist/category/1-stranice-ob-nasice?start=28>
- ***. »Bijeli telefon«, e-Građani, dostupno na: Bijeli telefon - gov.hr
- ***. »Centar za mir: U vukovarskoj bolnici radi liječnik osuđen za pokušaj silovanja«, 25. 9. 2024., N1info, dostupno na: <https://n1info.hr/vijesti/centar-za-mir-u-vukovarskoj-bolnici-radi-lijecnik-osuden-za-pokusaj-silovanja/>
- ***. »Disciplinski postupak«, Hrvatska liječnička komora, dostupno na: <https://www.hlk.hr/disciplinski-postupak.aspx?>
- ***. »Djelokrug«, Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske, dostupno na: <https://zdravlje.gov.hr/o-ministarstvu/djelokrug-1297/1297>
- ***. »Feedback and complaints about NHS services«, National Health Service, dostupno na: <https://www.england.nhs.uk/contact-us/feedback-and-complaints/complaint/>
- ***. »Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata: Porast tužbi pacijenata«, 19. 4. 2022., IUS-INFO - Pravni informacijski portal, dostupno na: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/dnevne-novosti/hrvatska-udruga-za-promicanje-prava-pacijenata-porast-pritužbi-pacijenata-50380>
- ***. »Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata traži sastanak s Plenkovićem«, 17. 11. 2024., XPress, dostupno na: <https://xpress.hr/2024/11/17/hrvatska-udruga-za-promicanje-prava-pacijenata-trazi-sastanak-s-plenkovicem/>
- ***. »Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata željela bi postati tijelo s javnim ovlastima«, 17. 10. 2025., H-Alter, dostupno na: <https://h-alter.org/vijesti/hrvatska-udruga-za-promicanje-prava-pacijenata-zeljela-bi-postati-tijelo-s-javnim-ovlastima/>
- ***. »[Informativni letak]«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://hrvatskazaukrajinu.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/HR/Aktivnosti%20-%20datoteke/Pucka%20pravobraniteljica%20letak%20HR.pdf>
- ***. »Kada i kako možete predati pritužbu«, 26. 7. 2015., Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/imate-pritužbu/>



- ***. »Kako podnijeti pritužbu?«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/kako-podnijeti-pritužbu/>
- ***. »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-pritužbe-na-liječenje.html>
- ***. »Kontaktirajte nas«, Dom zdravlja Splitsko-dalmatinske županije, dostupno na: <https://dz-sdz.hr/kontakt/?>
- ***. »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/pritužbe-pacijenata>
- ***. »Obrazac za pohvale i pritužbe«, KBC Rijeka, dostupno na: [**OBRAZAC ZA POHVALE I PRITUŽBE**](#)
- ***. »Obrazac za pohvale i pritužbe«, Opća bolnica Zadar, dostupno na: <https://www.bolnica-zadar.hr/wp-content/uploads/2018/07/Obrazac-pritužbe-prigovori.pdf>
- ***. »Obrazac za prijavu diskriminacije«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/contact/form>
- ***. »Obrazac za pritužbu na seksualno uznemiravanje«, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, dostupno na: <https://www.prs.hr/contact2/form>
- ***. »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/>
- ***. »Patientenanwaltschaft/Pflegenwaltschaft«, Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs, dostupno na: <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/institutionen/patientenanwalt.html>



- ***. »Pohvale i pritužbe«, KBC Rijeka, dostupno na: <https://kbc-rijeka.hr/pohvale-i-pritužbe/#1631711527-2-72>
- ***. »Postupak za pritužbe ili prigovore pacijenata«, Opća bolnica Zadar, dostupno na: <https://www.bolnica-zadar.hr/wp-content/uploads/2018/07/Pritužbe-prigovori.pdf>
- ***. »Prava pacijenata«, Opća bolnica »Dr. Josip Benčević« Slavonski Brod, dostupno na: <https://www.bolnicasb.hr/vodic-za-pacijente/prava-pacijenata/>
- ***. »Prava pacijenata«, Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/wp-content/uploads/2019/04/PravaPacijenta2023.pdf>
- ***. »Prava pacijenata«, Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana, dostupno na: <https://bolnica-zabok.hr/prava-pacijenata/>
- ***. »Prava pacijenata i kako ih ostvariti«, 22. 9. 2026. godine, Dom zdravlja Zagreb - Zapad, dostupno na: <https://www.dzz-zapad.hr/clanak/pregled/cd1f80c7-fab4-4ca1-b02b-42ffa00b8d9a>
- ***. »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>
- ***. »Prava pacijenata i kako ih ostvariti«, Opća županijska bolnica Našice, dostupno na: https://www.obnasice.hr/images/Prava_pacijenata_2025.pdf
- ***. »Prava pacijenata. Prijava pritužbe. OBN-PP-2-1«, Opća bolnica Našice, dostupno na: https://ozbnasice.hr/images/Protokoli_i_postupnici_jedinice_za_kvalitetu/OBN-PP-2-1_Prijava_pritužbe.pdf
- ***. »Prava pacijenata. Obavijest o načinu podnošenja prigovora, pritužbe ili pohvale«, KBC Osijek, dostupno na: <https://www.kbco.hr/prava-pacijenata/>
- ***. »Prava pacijenata. Obrazac za prijavu pritužbe pacijenta«, 28. 8. 2023. godine, Dom zdravlja Zagreb - Zapad, dostupno na: <https://www.dzz-zapad.hr/dokumenti/50a9e4a9-3916-4005-a3aa-522de309aea6>
- ***. »Prijava diskriminacije«, 1. 11. 2017., Pravobranitelj za djecu, dostupno na: <https://dijete.hr/hr/prijava-diskriminacije/>
- ***. »Prijava kršenja prava pacijenata«, Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata, dostupno na: <https://pravapacijenata.hr/en/prijava-kršenja-prava-pacijenata/>
- ***. »Prijava pritužbe«, Opća bolnica Varaždin, dostupno na: https://obv.hr/upload/publish/258/535-2553-obrazac-za-pritubu-v_5d80ca186a54f.pdf
- ***. »Primjedbe i pritužbe«, obrazac, Poliklinika Aviva (Zagreb), dostupno na: <https://poliklinika-aviva.hr/hr/primjedbe-i-pritužbe/>



- ***. »Pritožbeni postopek za obravnavo kršitev pacientovih pravic«, Republika Slovenija - Domov–Zbirke–Storitve, dostupno na: <https://www.gov.si/zbirke/storitve/pritozbeni-postopek-za-paciente/>
- ***. »Pritužba zbog povrede prava djeteta«, Pravobranitelj za djecu, dostupno na: <https://dijete.hr/hr/prituzba-zbog-povrede-prava-djeteta/>
- ***. »Pritužba/Prigovor pacijenta«, Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/wp-content/uploads/2019/04/Obrazac-prituzba-prigovor-pacijenta.pdf>
- ***. »Pučka pravobraniteljica: neovisna institucija za zaštitu ljudskih prava«, Pučka pravobraniteljica, dostupno na: <https://www.ombudsman.hr/hr/>
- ***. »Stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb«, Republika Česka - Služby veřejné správy–Zdraví a zdravotní služby–Zdravotnické služby, dostupno na: <https://portal.gov.cz/sluzby-vs/stiznost-proti-postupu-poskytovatele-pri-poskytovani-zdravotnich-sluzeb-S1017>
- ***. »Vodič za pacijente«, Opća bolnica Šibensko-kninske županije, dostupno na: <https://www.bolnica-sibenik.hr/vodic-za-pacijente/>
- ***. »Zaštita prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja«, ažurirano 6. 4. 2026., Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, dostupno na: <https://hzzo.hr/poslovni-subjekti/obvezno-zdravstveno-osiguranje/zastita-prava-iz-obveznoga-zdravstvenog?>