

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

GUIDE POUR LES RESSOR- TISSANTS DE PAYS TIERS

**ACCÈS AUX SOINS
DE SANTÉ EN CROATIE**

**Il n'est pas toujours facile de comprendre
le système de santé en Croatie, alors
simplifions un peu les choses!**



ASSURANCE MALADIE EN CROATIE

Suis-je obligé de m'inscrire au régime de l'assurance maladie obligatoire en Croatie?

Vous êtes obligé de souscrire une assurance maladie obligatoire en Croatie, sauf dans les situations prévues par la loi sur l'assurance maladie obligatoire et les soins de santé des étrangers en République de Croatie et par d'autres lois spéciales.

L'une de ces exceptions concerne les personnes assurées dans l'un des pays avec lesquels la Croatie a conclu un accord international de sécurité sociale (Australie, Bosnie-Herzégovine, Monténégro, Canada, République de Corée, Macédoine du Nord, Turquie et Serbie) ou les personnes déjà assurées dans l'un des pays membres de l'Espace économique européen et de la Confédération suisse, lorsque des dispositions spécifiques des traités internationaux ou du droit européen s'appliquent.

De même, si vous êtes une personne bénéficiant d'une protection internationale ou temporaire, vous n'êtes pas obligé de **vous inscrire à l'assurance maladie obligatoire en Croatie**. Dans ce cas, même si vous n'avez pas la qualité d'assuré, vous exercez vos droits au même titre qu'un assuré de l'assurance maladie obligatoire.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur les services offerts par le système de santé croate aux demandeurs de protection internationale, aux bénéficiaires du droit d'asile et aux étrangers bénéficiant de la protection subsidiaire dans [le Guide du système de santé croate destiné aux demandeurs de protection internationale, aux bénéficiaires du droit d'asile et aux personnes bénéficiant de la protection subsidiaire](#), qui peut être téléchargé à partir du site web suivant: <http://careformigrants.eu/>

Parfois, d'autres personnes sont tenues de vous inscrire à l'assurance maladie obligatoire. Par exemple, si vous êtes employé dans le cadre d'un contrat de travail, l'employeur est tenu de vous inscrire à l'assurance maladie obligatoire dans les 8 jours suivant la conclusion du contrat de travail et de vous fournir une copie de l'inscription dans un délai supplémentaire de 8 jours.

Vous pouvez vérifier votre statut (si vous êtes couvert par l'assurance maladie obligatoire) sur le site web suivant : http://www.hzzo-net.hr/statos_OIB.htm en sélectionnant la catégorie «OIB» et en saisissant votre OIB (numéro d'identification personnel). Si vous êtes assuré, vos données apparaîtront comme dans l'image ci-dessous. Si vous n'êtes pas assuré, le message suivant s'affichera: «Nema podataka za uneseni uvjet.» («Il n'existe aucune donnée pour l'exigence introduite.»)

Provjera statusa
obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja

Odsabirite:
OIB:

OIB:

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

I'm not a robot

PROVJERITE

Napomena: Ova metoda umanjuje mogućnost automatskog dohvata veće količine podataka, s ciljem unaprijeđenja zaštite podataka u skladu s hrvatskim i europskim legislativom.

Informacije sadržane na ovoj stranici informativnog su karaktera i namijenjene isključivo osiguranima HZZO-a. Zdravstveni detaljno i ugovorni partneri koriste statusu **Osigurito**, sukladno važećim ugovorima s HZZO-om.

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

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

OBVEZNO OSIGURANJE

OIB:

MBO:

FLUIDID:

Datum prestanka statusa:

Kategorija:

Osnova:

Područna služba:

DOPUNSKO OSIGURANJE

Valjanost police:

NATRAG

L'inscription à l'assurance maladie obligatoire doit être soumise au bureau régional du Fonds croate d'assurance maladie (HZZO), en fonction de votre lieu de résidence ou de séjour. Si vous ne savez pas si vous êtes obligé de vous inscrire à l'assurance ou si vous avez d'autres questions concernant l'assurance maladie obligatoire, vous pouvez contacter le Fonds croate d'assurance maladie à l'adresse e-mail suivante: info@hzzo.hr ou sur le numéro de téléphone d'information gratuite: 0800 7979.

Le Fonds croate d'assurance maladie ou «HZZO» est une institution publique qui fournit l'assurance maladie obligatoire en Croatie.

Site web: www.hzzo.hr

Courriel d'information: info@hzzo.hr

Ligne téléphonique d'information gratuite pour:

assurance obligatoire: 0800 7979

assurance complémentaire: 0800 7989

prise de rendez-vous électronique: 0800 7229

Déclaration de l'atteinte de l'âge de la majorité ou de la cessation d'emploi pour les personnes résidant, séjournant de manière permanente ou à long durée en Croatie

Si votre emploi sous contrat de travail sur le territoire de la République de Croatie a pris fin, quelle qu'en soit la raison, vous devez vous inscrire en personne dans un délai de 30 jours au bureau régional le plus proche ou au service régional du HZZO afin de pouvoir continuer à être couvert par l'assurance maladie obligatoire sans avoir à payer de cotisation distincte.

La déclaration doit également être effectuée si l'enfant atteint l'âge de 18 ans et n'est pas couvert par l'assurance maladie à un autre titre (par exemple, ne travaille pas dans le cadre d'un contrat de travail, ne fréquente pas un établissement d'enseignement supérieur ou similaire).

Une fois l'inscription effectuée, vous devez vous présenter personnellement dans un bureau du HZZO tous les trois mois afin de conserver votre qualité d'assuré, sauf si vous êtes inscrit dans les registres de chômage du Service croate de l'emploi.

Si le délai de 30 jours à compter de la cessation de l'emploi a expiré et que vous ne pouvez pas acquérir la qualité d'assuré sur une autre base, vous êtes tenu de payer des cotisations distinctes pour l'assurance maladie obligatoire, dont le montant est déterminé conformément à la loi.

Dois-je payer une participation pour chaque visite chez le médecin?

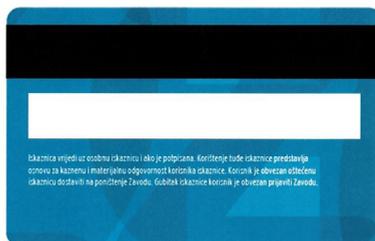
Le droit à l'examen médical, au traitement, à l'ordonnance utilisée pour la prescription d'un médicament, ainsi qu'à tout autre service de santé en Croatie est parfois exercé moyennant des **frais supplémentaires** en fonction du service et du niveau de droit qui vous appartient.

Assurance maladie obligatoire

Carte blanche ou bleue

La plupart des personnes résidant en Croatie sont couvertes par l'**assurance maladie obligatoire**, sur la base de laquelle certains services de santé sont fournis sans paiement supplémentaire, tels que, par exemple, les soins de santé pour les enfants, le traitement de certaines maladies infectieuses, la prise de certains médicaments figurant sur la «Liste des médicaments essentiels» et d'autres services conformément à la loi.

Les personnes couvertes par l'assurance maladie obligatoire reçoivent une carte blanche ou bleue, comme le montrent les images ci-dessous :



L'inscription à l'assurance maladie obligatoire n'est généralement pas facturée séparément, mais dans certains cas, il est nécessaire de payer une redevance distincte pour l'assurance maladie obligatoire. Par exemple, une personne ressortissante d'un pays tiers avec lequel la Croatie n'a pas signé d'accord international et titulaire d'un permis de séjour temporaire en Croatie à des fins d'études ou une personne qui n'a pas signalé la cessation de son emploi en Croatie dans les délais légaux (pour plus de détails, voir la page précédente) devra payer la redevance pour l'assurance maladie obligatoire.

un médecin généraliste, un gynécologue ou un dentiste. Cependant, si vous souscrivez une police d'assurance supplémentaire, elle couvrira ces coûts et vous n'aurez pas à payer pour certains services à chaque fois que vous irez chez le médecin.

b) L'assurance maladie additionnelle

garantit un niveau de soins de santé supérieur à celui de l'assurance maladie obligatoire et une étendue des droits supérieure à celle de l'assurance maladie obligatoire.

Lors de votre premier contact avec le personnel médical, il vous sera demandé de présenter votre carte d'assurance maladie afin de déterminer le niveau de vos droits, sauf si vous êtes une personne bénéficiant d'une protection internationale ou temporaire, lorsqu'il est nécessaire de présenter un document spécial.

Personnes bénéficiant d'une protection internationale ou temporaire

Si vous êtes bénéficiaire du droit d'asile, un étranger bénéficiant de la protection subsidiaire, un étranger bénéficiant d'une protection temporaire ou un membre de leur famille, vous exercez vos droits dans le système de santé **uniquement sur la base d'un document valide délivré par le ministère de l'intérieur ou sur la base d'un permis de séjour**. Dans ce cas, même si vous n'avez pas la qualité d'assuré, vous avez les mêmes droits dans le cadre du service public de santé que les assurés de l'assurance maladie obligatoire.

AÏE ! J'AI MAL – À QUI M'ADRESSER?

Situations d'urgence

Toute personne, y compris celle qui n'a pas de permis de séjour sur le territoire de la Croatie, a droit à une assistance médicale urgente et à un traitement médical essentiel.

En cas de blessure mettant la vie en danger, de maladie soudaine et imprévisible ou des affections médicales pouvant mettre la vie en danger si le traitement n'est pas entrepris immédiatement, il est nécessaire de:

- appeler le numéro du service d'aide médicale d'urgence 194 ou le numéro d'appel d'urgence unique 112; et
- lorsque c'est possible, se rendre au service des urgences de l'hôpital le plus proche.

Chaque fois que possible, avant de vous rendre au service des urgences de l'hôpital le plus proche vous devez appeler votre médecin de soins primaires traitant ou votre pharmacien ; en dehors des heures de travail, appelez le médecin du poste médical de garde ou le pharmacien de la pharmacie de garde.

Situations non urgentes

Dans tous les autres cas, tels que le rhume, la toux, les maux de dos, les maux de gorge, les maux de dents, l'arthrite et les autres affections non urgentes, il convient de consulter d'abord un médecin de soins primaires.

Qui sont les médecins de soins primaires?

Le médecin généraliste (ou médecin de famille) est le médecin auquel vous vous adressez en premier lieu en cas de problème de santé. Il ou elle s'occupe de la santé du patient de manière globale, diagnostique et traite les problèmes médicaux généraux et oriente les patients vers des spécialistes si nécessaire.

Congé de maladie – incapacité temporaire de travail

Le médecin généraliste est également chargé de déterminer le début, la durée et la fin du congé de maladie. Conformément à la loi sur le travail, vous êtes tenus de remettre à votre employeur un certificat médical attestant de votre incapacité temporaire de travail et de la durée prévue de votre congé de maladie, au plus tard dans les trois jours qui suivent votre absence du travail. Ce certificat (certificat médical de maladie ou « doznaka za bolovanje ») est délivré par votre médecin généraliste.

Le dentiste est un médecin spécialisé dans les maladies dentaires et les problèmes de santé connexes.

Médecins de garde

Si vous avez besoin d'un médecin généraliste, d'un dentiste ou d'un pédiatre en dehors des heures de travail de votre médecin traitant, vous pouvez vous adresser aux médecins de garde dans les centres de santé. Il est conseillé de se renseigner en temps utile sur les modalités de la garde dans le centre de santé local auprès de votre médecin traitant ou infirmier/infirmière.

Le gynécologue est un médecin spécialisé dans la santé reproductive de la femme, y compris le suivi de la grossesse, le diagnostic et le traitement des troubles de l'appareil reproducteur féminin, et la réalisation d'examens et de tests réguliers. Il est important de souligner qu'il est difficile de trouver et de s'inscrire auprès d'un gynécologue approprié en raison de la surcharge du système, et que la recherche d'un gynécologue nécessite donc de la patience.

Le **pédiatre** est un médecin qui fournit des soins de santé aux nourrissons, aux tout-petits et aux enfants d'âge préscolaire.

Dépistage préventif

Pour certaines maladies et certains affections sanitaires, il est important qu'elles soient détectées et traitées le plus tôt possible. C'est pourquoi divers dépistages préventifs sont effectués en Croatie. Par exemple :

- Le programme national de dépistage du cancer du col de l'utérus prévoit que les femmes âgées de 25 ans et plus soient invitées tous les trois ans à un dépistage préventif comprenant un frottis cervico-vaginal (un test Pap). En fonction du résultat du test, le gynécologue peut orienter la femme vers d'autres tests et/ou examens.
- Dans le cadre du programme national de dépistage des cancers du sein, les femmes âgées de 50 à 69 ans sont invitées à passer une mammographie gratuite tous les deux ans.

En tant que personne affiliée à l'assurance maladie obligatoire, vous avez le droit de choisir un médecin généraliste, un gynécologue, un pédiatre et un dentiste, qui sera votre point de contact principal en cas de problème de santé. Vous n'avez pas besoin d'une ordonnance pour consulter le médecin de soins primaires traitant. Selon le médecin ou le cabinet, il est parfois nécessaire de prendre rendez-vous à l'avance par téléphone, par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication, conformément aux instructions fournies par le médecin ou l'infirmière.

COMMENT CHOISIR UN MÉDECIN GÉNÉRALISTE, UN DENTISTE, UN GYNÉCOLOGUE OU UN PÉDIATRE TRAITANT?

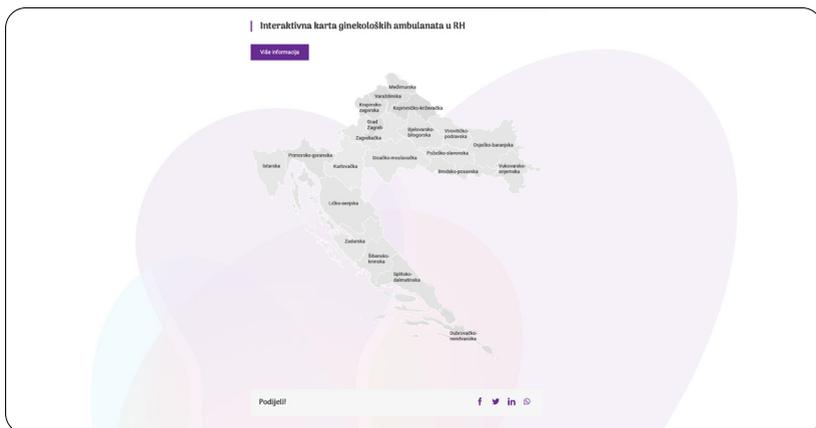
Comment utiliser le moteur de recherche?

1. Dans le champ «Odabir naselja» (Sélection de la commune), entrez le nom de la commune (ville ou village) où vous habitez ou de la commune la plus proche de votre lieu de résidence.
2. Dans le champ ci-dessous intitulé «Odabir djelatnosti», choisissez le type de médecin que vous recherchez :
 - a) Opća/obiteljska medicina (médecin généraliste / médecin de famille)
 - b) Zdravstvena zaštita predškolske djece (pédiatre)
 - c) Zdravstvena zaštita žena (gynécologue)
 - d) Dentalna zdravstvena zaštita (dentiste)

Après avoir saisi la commune et le type de médecin dans le moteur de recherche, une liste de médecins de soins primaires, l'adresse de leur cabinet et leur disponibilité s'affichent sur la droite. Les disponibilités sont affichées en quatre couleurs:

- a) «rouge» signifie que la capacité d'inscription est remplie (ce médecin n'inscrit pas de nouveaux patients)
- b) «jaune» signifie qu'il existe certaines restrictions en matière d'inscription
- c) «vert» signifie que l'inscription est possible (le médecin accepte de nouveaux patients)
- d) « blanc » signifie que l'équipe est en train de se former et qu'il y a plus de chances d'être inscrit.

Pour s'inscrire auprès d'un médecin de soins primaires, il faut généralement s'adresser à un infirmier/une infirmière qui travaille dans un centre de santé ou dans un cabinet médical.



Comment trouver un gynécologue?

Sur le site web suivant: <https://necurak.hzjz.hr/za-zene/popis-ginekologa/>, vous trouverez une liste des cliniques de gynécologie en Croatie, qui comprend tous les cabinets de gynécologie faisant partie du réseau de santé publique, regroupés par comtés. En cliquant sur le comté ou la région où vous vous trouvez, vous pourrez télécharger un fichier contenant la liste des cliniques de cette région, leurs coordonnées et le temps d'attente approximatif pour un rendez-vous.



GINEKOLOŠKE ORDINACIJE U ZAGREBU

GRAD	SJEDŠTE ORDINACIJE	ADRESA	GINEKOLOG	KONTAKT	NARUČIVANJE/ KALINU VRIJEME	OKVIRNO VRIJEME ČEKANJA ZA TERMIN
ZAGREB	Privatna ordinacija	Bosutska ulica 30	Dr. JEAN CHEDID	01/ 6115-190	pon, sre, pet - ujutro	5-7 dana
	Privatna ordinacija	Mirogopska cesta 11	Dr. MARIJO ČUŠIĆ	01/4801 438	P-J, N-P	1 mj.
	Privatna ordinacija	Avenija Večeslava Hojčevića 22	Dr. DIANA DROPUŠIĆ-VIDAKTIVIĆ	01/659- 8422	pon,čet- jutro	15-21 dan
	Privatna ordinacija	Ulica Matka Laginja 10	Dr. REFAT EL HAJI	01/4601 138	P-J, N-P	2 tj.
	Privatna ordinacija	Avenija Večeslava Hojčevića 22	Dr. ANTONELA MAŠIĆ-BROJNOVIĆ	01/ 6598-468 sestravandoo@gmail.com	P-J, N-P	2-3 tj.
	Privatna ordinacija	Kauzarićev prilaz 7	Dr. IVAN MARČETA	01/6670 - 722	P-J, N-P	15 dana
	Privatna ordinacija	Ulica Josipa Bunjanina 4	Dr. INGA MATEZOVIĆ	01/4897 - 630	P-J, N-P	2 - 3 tj.
	Privatna ordinacija	Kruga 44	Dr. JADRANKA PRUŽIĆ SOLOMON	01/6062 -471 jpruzic@gmail.com	P-J, N-P	10-14 dana

L'infirmier(ère) travaille dans le domaine des soins de santé, dans le but de protéger la santé de l'individu, de la famille et de l'ensemble de la population, et accomplit diverses tâches afin de fournir des soins adéquats au patient.

Les tâches de l'infirmier(ère) comprennent des tâches dans le domaine des soins aux patients, des tâches administratives, la prise de rendez-vous et la tenue des dossiers médicaux des patients, le suivi de l'état de santé des patients, la prévention de divers problèmes de santé, la fourniture d'instructions sur la prise de médicaments et les procédures que le patient doit effectuer avant le diagnostic, ainsi que de nombreuses autres tâches.

Lorsque vous venez au centre de santé ou au cabinet médical, vous vous présentez d'abord auprès de l'infirmier(ère). Vous devez fournir votre carte d'assurance maladie ou, si vous êtes une personne bénéficiant d'une protection internationale ou temporaire, un autre document approprié. Lorsque c'est votre tour de voir le médecin, vous êtes invité(e) à entrer dans le cabinet médical.

**EXAMENS
MÉDICAUX
/ TESTS /
TRAITEMENTS
EN DEHORS
DU CABINET
DE VOTRE
MÉDECIN
TRAITANT**

Qu'est-ce qu'une ordonnance («uputnica»)?

Le médecin délivre une ordonnance lorsqu'il estime que l'état de santé du patient nécessite une consultation avec un spécialiste (par exemple, un dermatologue – médecin spécialiste des maladies de la peau), un test de diagnostic (par exemple, une imagerie par résonance magnétique (IRM) du genou), des soins ambulatoires, et dans d'autres cas lorsque le service de santé est fourni en dehors du cabinet du médecin.

L'ordonnance contient une description du service de santé pour lequel le patient a besoin de prendre rendez-vous en dehors du cabinet du médecin, et est marquée d'un code spécifique (par exemple, A1, A4, C1, etc.). Chaque code a sa propre signification et un délai

Portail Santé («Portal zdravlja»)

Le Portail Santé est un site web sur lequel tout étranger titulaire d'un permis de séjour en Croatie peut:

- consulter une partie de ses données médicales traitées dans le système de soins de santé croate;
- consulter la liste de ses médecins traitants et les messages échangés avec le médecin traitant si l'option a été activée par ce dernier;
- consulter la liste des ordonnances prescrites, des résultats d'examen, des rapports médicaux et des lettres de sortie;
- consulter les données relatives aux médicaments prescrits par les médecins de soins primaires traitants; et
- consulter d'autres détails de son dossier médical et avoir la possibilité d'utiliser la communication numérique pour exercer ses droits concernant certains services de santé;

Le Portail Santé est disponible uniquement en croate sur le site web suivant: <https://portal.zdravlje.hr/portalzdravlja/login.html> et via des applications mobiles pour Android et iOS.

Le Portail Santé fait partie de la plateforme «e-gradani» (e-citoyens <https://gov.hr/>), à laquelle vous pouvez accéder en utilisant un justificatif d'identité, c'est-à-dire un moyen de confirmer votre identité électronique (par exemple, vous avez probablement déjà un justificatif si vous utilisez les services bancaires en ligne ou mobiles).

précis dans lequel vous devez prendre rendez-vous pour le service de santé et/ou dans lequel le service de santé doit être fourni. Vous devez vous renseigner sur la signification du code figurant sur l'ordonnance que vous avez reçue. Vous pouvez également poser des questions à ce sujet au médecin qui vous a délivré l'ordonnance.

En général, les ordonnances sont émises sous forme électronique et le patient peut les consulter sur le Portail Santé (« Portal zdravlja »), mais elles peuvent également être émises sous forme papier.

Comment prendre rendez-vous pour le service de santé vers lequel le médecin m'a orienté?

Le médecin qui vous a délivré l'ordonnance peut programmer un rendez-vous pour votre examen, test ou traitement dans l'établissement qui fournit le service de santé vers lequel il vous a orienté.

Toutefois, il est important de savoir que vous pouvez également prendre vous-même rendez-vous pour l'examen, le test ou le traitement vers lequel vous avez été orienté. Dans ce cas, il est important de se renseigner sur la manière de la prise du rendez-vous. Vous pouvez vous renseigner en consultant le site web ou en vous rendant personnellement dans l'établissement de santé où vous souhaitez prendre rendez-vous.

- Vous pouvez trouver plus d'informations sur la manière de prendre un rendez-vous en Croatie sur ce [lien](#).

Si le patient souhaite consulter un spécialiste d'un sexe particulier, il doit le préciser lors de la prise de rendez-vous.

Il est important de savoir qu'il existe parfois un long délai d'attente pour les consultations de spécialistes ou certains tests de diagnostic. Par exemple, en 2022, il y avait un délai d'attente de plus d'un an pour certains tests de diagnostic au Centre hospitalier universitaire de Zagreb.

Liste narudžbi


Točnost prikazanih podataka
 je u nadležnosti
 zdravstvenih ustanova.

ZAGREBAČKA
 Postupak **MR koljena**

Zdravstvena ustanova **KB MERKUR**
 Adresa **ZAJČEVA 19, 10000 ZAGREB**
 e-mail **centralna.jedinica@kb-merkur.hr**
 telefon **+385 1 2293 050**
 telefaks **+385 1 2431 068**

Prvi slobodni termini
 13.11.2023. 16:30
 13.11.2023. 16:30
 13.11.2023. 16:30
 22.11.2023. 15:45

Broj dana čekanja **68**
 Vrijeme ažuriranja liste **17.8.2023. 16:08:16**

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

Prvi slobodni termin **24.11.2023. 16:00**
 Broj dana čekanja **99**
 Vrijeme ažuriranja liste **5.7.2023. 12:08:29**

Liste narudžbi


Unesite naziv postupka

Odobrite županiju
 Sve županije

Točnost prikazanih podataka je u nadležnosti
 zdravstvenih ustanova.

PROVJERITE →

Kako bi svi u najkraćem roku mogli doći na red lijepe Vas molimo da se za potreban pregled ili prethodni prijavite samo u jednu zdravstvenu ustanovu, te se odjavite na navedeni mail ili telefon ukoliko ste sprječeni doći.

Zahvaljujemo!
 MZ I HZZO

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

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

Avant de prendre rendez-vous, il est conseillé de se renseigner sur le délai d'attente moyen pour obtenir un rendez-vous pour un test ou un examen particulier. Vous pouvez le faire:

- ➔ tous les jours ouvrables en appelant le numéro 0800 7229 de 8 heures à 16 heures ; ou
- ➔ en visitant le site web http://www.hzzo-net.hr/e_listei.htm et en saisissant le nom du service médical dans le champ «Unesite naziv postupka» («Indiquer le nom de la procédure») et en sélectionnant le comté dans lequel vous souhaitez que le service de santé soit fourni. Après avoir appuyé sur le bouton «PROVJERITE» («VERIFIER»), vous recevrez des informations sur les premiers rendez-vous disponibles («Prvi slobodni termini») et le nombre de jours d'attente («Broj dana čekanja») pour un établissement de santé particulier.

J'ai l'ordonnance et j'ai obtenu le rendez-vous, mais je ne sais pas où aller – que dois-je faire?

Lorsqu'ils ont besoin d'utiliser les services de santé en Croatie, il arrive souvent que les gens se perdent ou ne sachent pas où aller pour s'inscrire, obtenir un rendez-vous ou recevoir un service de santé. Il est important de s'informer auprès du médecin qui a délivré l'or-

donnance sur l'endroit où le service de santé est fourni. Vous pouvez également demander des instructions à une infirmière/un infirmier à l'accueil d'un établissement de santé particulier.

Chaque fois que vous consultez un médecin, il est recommandé de noter sur une feuille de papier ou d'entrer dans votre téléphone portable les instructions exactes que votre médecin ou un autre membre du personnel médical vous donne sur le lieu où les services de santé sont fournis.

Les instructions peuvent parfois être compliquées (par exemple, «dans le bâtiment vert», «au troisième étage, deuxième porte à gauche») ou incorrectes (par exemple, lorsqu'un cabinet change d'emplacement à la suite d'un tremblement de terre ou similaire), c'est pourquoi il est parfois nécessaire de demander plus d'informations aux employés qui travaillent dans l'établissement où les services de santé sont fournis.

EXERCICE DES DROITS

Que faire si le médecin ne veut pas me recevoir ou si j'ai une plainte à formuler concernant le service fourni dans un établissement de santé publique particulier?

Il existe plusieurs moyens de déposer une plainte concernant la prestation de services de santé publique. Celle que vous choisirez dépendra de l'objectif que vous souhaitez atteindre avec votre plainte.

1. Plainte auprès de l'établissement dans lequel les services de santé vous ont été fournis:

- est déposée auprès du directeur de l'établissement (ou du conseil d'administration, d'une personne habilitée à diriger l'entreprise ou d'un professionnel de santé privé) via l'adresse et les coordonnées indiquées sur le site web de l'établissement.
- le directeur doit traiter votre plainte dans les plus brefs délais et vous informer par écrit des mesures prises dans un délai maximum de 8 jours à compter de la date de réception de la plainte.

2. Si vous n'êtes pas satisfait des mesures prises, vous pouvez demander la protection de vos droits auprès:

a) du ministre de la Santé:

- la plainte doit être déposée à l'adresse suivante:
Ksaver 200a, 10000 Zagreb;
- vous pouvez également déposer une plainte par téléphone (appel gratuit au 0800 7229) tous les jours de 8 heures à 16 heures ou par courrier électronique à l'adresse pisarnica@miz.hr.

b) des chambres compétentes (associations professionnelles) qui peuvent, sur plainte, engager une procédure disciplinaire à l'encontre de la personne mise en cause;

Ordre des médecins de Croatie

Hrvatska liječnička komora

Les modalités de dépôt d'une plainte sont expliquées sur le lien suivant: <https://www.hlk.hr/disciplinski-postupak.aspx>

Ordre des infirmiers de Croatie

Hrvatska komora medicinskih sestara)

La plainte doit être déposée auprès du secrétaire de l'ordre à l'adresse suivante: Maksimirska 111/2, 10000 Zagreb http://www.hkms.hr/data/1321863849_481_mala_Pravilnik%20o%20pravi-

Vous pouvez également envoyer la plainte à d'autres associations professionnelles du secteur de la santé, en fonction du domaine auquel la plainte se rapporte. Vous pouvez vous renseigner sur les modalités de dépôt d'une plainte en contactant directement ces associations.

Autres associations professionnelles:

- Ordre des sage-femmes de Croatie (Hrvatska komora primalja),
- Ordre de dentistes de Croatie (Hrvatska komora dentalne medicine),
- Ordre des physiothérapeutes de Croatie (Hrvatska komora fizioterapeuta),
- Ordre des biologistes médicaux de Croatie (Hrvatska komora medicinskih biokemičara),
- Ordre des pharmaciens de Croatie (Hrvatska ljekarnička komora),
- Ordre des psychologues de Croatie (Hrvatska psihološka komora),
- Ordre des professionnels de la santé de Croatie (Hrvatska komora zdravstvenih radnika).

En outre, en cas d'omissions graves, vous pouvez engager une procédure judiciaire pour obtenir réparation des dommages ou porter une plainte pénale auprès de la police ou du procureur. Avant d'entamer de telles procédures, il est conseillé de consulter un avocat afin de comprendre les procédures et les recours juridiques dont vous disposez.

Que faire si je ne parle pas croate?

Il existe de nombreux outils qui peuvent vous aider à établir et à maintenir la communication avec des personnes qui ne parlent que le croate :

- traduction automatique via des applications mobiles (Google Translate / Lens, Yandex Translate, Papago, iTranslate, Talking Translator, SayHi Translate et de nombreuses autres applications) ;

- application mobile Tarjimly, qui rassemble un réseau de traducteurs bénévoles ou indépendants accessibles par le biais d'une demande de traduction qui met l'utilisateur en relation avec un traducteur dans un délai de 2 à 5 minutes; et
- recours à un interprète avec l'aide d'une organisation de la société civile.

À QUI PUIS-JE M'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE DANS L'EXERCICE DE MES DROITS ?

Il existe à Zagreb des organisations de la société civile qui soutiennent les demandeurs de protection internationale, les personnes bénéficiant d'une protection internationale et temporaire et d'autres étrangers par le biais de diverses activités d'intégration telles que l'apprentissage de la langue croate, l'aide à l'accès aux droits garantis, l'aide humanitaire, etc. Chaque organisation fournit un soutien spécifique, mais la coopération entre les organisations est une pratique quotidienne organisée par l'intermédiaire de la Coordination pour l'intégration.

Croix-Rouge croate

Hrvatski Crveni križ

www.hck.hr

azil-migracije@hck.hr

La Croix-Rouge croate, la société nationale de la Croix-Rouge de la République de Croatie, conformément à ses activités humanitaires et à ses principes fondamentaux, met en œuvre des programmes d'assistance et de protection pour les demandeurs de protection internationale, les personnes bénéficiant d'une protection internationale et temporaire et d'autres migrants dans le besoin, en coopération et avec le soutien du ministère de l'Intérieur et du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR), ainsi que d'autres institutions compétentes et d'associations de la société civile. Ils opèrent dans le centre d'accueil pour demandeurs de protection internationale « Porin », mais aussi dans toute la Croatie.

Médecins du Monde (Mdm)

www.facebook.com/MdMCroatia

genco.croatia@medecinsdumonde.be

Mdm (Médecins du Monde) est une organisation humanitaire internationale qui fournit des soins médicaux aux populations les plus vulnérables touchées par la guerre, les catastrophes naturelles, la maladie, la faim, la pauvreté et l'exclusion, et à celles qui n'ont pas accès aux soins de santé.

AYS — Are You Syrious?

areyousyrious@gmail.com

Božidara Magovca 165, 10 000 Zagreb, Croatie
(monter les escaliers en béton jusqu'au plateau)

HORAIRES DE TRAVAIL: LUNDI/MERCREDI/VENDREDI, 13h00–16h00

AYS est une organisation non gouvernementale qui soutient les demandeurs d'asile et les personnes bénéficiant d'une protection internationale et temporaire. Les bénévoles d'AYS à Zagreb fournissent une aide humanitaire dans le FREE SHOP où les demandeurs d'asile et les personnes bénéficiant d'une protection internationale et temporaire peuvent obtenir gratuitement des vêtements, des chaussures, des produits d'hygiène et des produits ménagers. En plus du FREE SHOP, ils ont développé des programmes d'intégration indépendants et des cours de langue croate pour les enfants et les adultes, et ils fournissent une assistance dans l'exercice des droits afin de faciliter l'accès à l'éducation, au logement, aux services de santé et au travail.

BORDERS: NONE

www.bordersnone.com/coders-without-borders

hello@bordersnone.com

Ulica Josipa Seissla 68, 10 000 Zagreb, Croatie

HORAIRES DE TRAVAIL: LUNDI–VENDREDI, 10h00–19h00

Borders:none est une organisation de Zagreb qui aide les réfugiés à s'intégrer dans la société sous divers aspects : éducation non formelle, emploi, organisation d'événements et de rencontres avec la population locale, cours d'anglais, etc. En plus de ses diverses activités, l'organisation a deux projets majeurs. L'un est une école de codage pour les réfugiés où l'on enseigne le HTML, le CSS et le JavaScript, et l'autre est un programme de mentorat pour les jeunes réfugiés. Ce projet met en relation des réfugiés avec des personnes de la société locale qui deviennent leurs mentors et les aident à faire face aux problèmes quotidiens et à atteindre leurs objectifs.

CMS — Centre d'études sur la paix

Centar za mirovne studije

www.cms.hr

cms@cms.hr

+385 91 330 0183 (aide juridictionnelle gratuite)

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

HORAIRES DE TRAVAIL: LUNDI–VENDREDI, 09h00–17h00

CMS est une organisation de la société civile qui traite d'une variété de sujets, y compris les migrants, les personnes bénéficiant d'une protection internationale et temporaire et les droits des demandeurs d'asile. Sa priorité est le travail sur le plaidoyer et la sensibilisation, ainsi que la fourniture d'une aide juridictionnelle gratuite, d'un soutien concernant la langue croate, d'une aide à l'accès aux services tels que l'éducation, le logement, l'emploi et les soins de santé, et d'autres activités d'intégration pour les migrants, les personnes bénéficiant d'une protection internationale et temporaire et les demandeurs d'asile.

DPP — Société d'assistance psychologique

Društvo za psihološku pomoć

www.dpp.hr

spa@dpp.hr

Ulica kneza Mislava 11, 10 000 Zagreb, Croatie

La Société d'assistance psychologique (DPP) est une organisation non gouvernementale à but non lucratif fondée en 1993, principalement en réponse aux conséquences de la guerre sur le bien-être et la santé mentale de la population. Au cours de ses premières années d'existence, la DPP s'est concentrée sur le travail avec les personnes en situation de crise pendant la période de guerre et d'après-guerre et sur la fourniture d'une assistance psychosociale globale de proximité. Au fil du temps, le DPP élargit son champ d'action, introduit des services psychosociaux innovants dans la communauté et développe des formations pour les professionnels.

JRS — Service jésuite des réfugiés

Jesuit Refugee Service

hrv.jrs.net/hr

info@jrs.hr

+385 98 979 2298

Maksimirska cesta 286, 10040 Zagreb, Croatie

HORAIRE DE TRAVAIL: LUNDI–VENDREDI, 08h00–16h00

Le Service jésuite des réfugiés (JRS) est une organisation humanitaire catholique internationale, présente dans plus de 50 pays à travers le monde. En Croatie, l'organisation est active depuis l'époque de la guerre intérieure. La mission du Service jésuite des réfugiés (JRS) est d'accompagner, de servir et de défendre la cause des réfugiés et autres personnes déplacées. Au Centre pour l'intégration des réfugiés (SOL), l'équipe du JRS apporte un soutien aux réfugiés sous la forme de cours de croate, d'échanges interculturels, d'intégration et de soutien juridique.

RCT — Centre de réadaptation pour les victimes du stress et des traumatismes de Zagreb

Rehabilitacijski centar za stres i traumatu Zagreb

www.rctzg.hr

info@rctzg.hr

+385 1 4641 342

Kvaternikov trg 12, 10 000 Zagreb, Croatie

Le Centre de réadaptation pour les victimes du stress et des traumatismes de Zagreb (RCT) est une organisation de la société civile indépendante et à but non lucratif qui offre un soutien psychologique professionnel et un soutien à l'inclusion sociale aux personnes ayant moins d'opportunités. L'organisation fournit des conseils psychosociaux et des services de soutien dans le but de permettre aux personnes ayant peu d'opportunités de réaliser leur potentiel. Dans les communautés moins favorisées, ils développent des services sociaux et plaident en faveur de l'amélioration de leur disponibilité et de leur qualité. Ils plaident en faveur de l'amélioration des politiques dans le domaine de l'inclusion sociale et de la fourniture de services sociaux.

Guide pour les ressortissants de pays tiers – Accès aux soins de santé en Croatie

ÉDITEUR :

Centar za mirovne studije / Centre for Peace Studies
(Centre d'études sur la paix)

www.cms.hr

www.facebook.com/CentarzaMirovneStudije

www.instagram.com/cmszagreb/

RÉDACTEURS:

Antonija Potočki, Luka Kos

TRADUCTION:

Karla Kostadinovski

PRÉPARATION À L'IMPRESSION:

Radnja, Antonio Karača

Zagreb, octobre 2023

Cette brochure s'inscrit dans le cadre du projet «Accès aux services, partage des approches et des pratiques» (ASAP) financé par le Fonds Asile, Migration et Intégration de l'Union européenne. Le contenu de cette brochure ne représente que le point de vue des auteurs et constitue leur seule responsabilité. La Commission européenne décline toute responsabilité quant à l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Le projet est cofinancé par l'Office de coopération avec les ONG du gouvernement de la République de Croatie. Les points de vue exprimés dans cette brochure relèvent de la compétence exclusive du Centre d'études sur la paix et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de l'Office de coopération avec les ONG du gouvernement de la République de Croatie.



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



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge



Pour accéder à cette brochure sous forme électronique, scannez le code QR ci-dessous ou visitez notre site web www.cms.hr

