

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

**ASAP Доступ до послуг, обмін
підходами та практиками**

ПОСІБНИК ДЛЯ ГРОМАДЯН ТРЕТІХ КРАЇН

**Доступ до медичної
допомоги в Хорватії**

**Зрозуміти систему охорони здоров'я
в Хорватії не завжди легко, тому
давайте спростимо її!**



МЕДИЧНЕ СТРАХУВАННЯ В ХОРВАТІЇ

Чи зобов'язаний/а я мати обов'язкове медичне страхування в Хорватії?

Ви зобов'язані оформити обов'язкове медичне страхування в Хорватії, за винятком випадків, передбачених Законом про обов'язкове медичне страхування та захист здоров'я іноземців у Республіці Хорватія та іншими спеціальними законами.

Одним із таких винятків є ситуація, коли особа застрахована в одній із країн, з якою Хорватія підписала міжнародну угоду про соціальне забезпечення (Австралія, Боснія та Герцеговина, Чорногорія, Канада, Республіка Корея, Північна Македонія, Туреччина та Сербія), або якщо особа вже була застрахована в одній із держав-членів Європейської економічної зони та Швейцарської Конфедерації, коли застосовуються спеціальні положення міжнародних договорів або європейського права.

Крім того, якщо ви є особою під міжнародним або тимчасовим захистом, **ви не зобов'язані оформляти обов'язкове медичне страхування в Хорватії**. У цьому випадку, навіть якщо ви не маєте статусу застрахованої особи, ви користуєтеся правами в тому ж обсязі, що й застрахована особа з обов'язкового медичного страхування.

Більше інформації про послуги системи охорони здоров'я в Хорватії для шукачів міжнародного захисту, шукачів притулку та іноземців під додатковим захистом можна знайти у [Vodiču kroz hrvatski zdravstveni sustav za tražitelje međunarodne zaštite, azilante i strance pod supsidijarnom zaštitom](#). Посібник із хорватської системи охорони здоров'я для шукачів міжнародного захисту, шукачів притулку та іноземців під додатковим захистом, доступному для завантаження на вебсторінці: <http://careformigrants.eu/>

Іноді інші люди зобов'язані зареєструвати вас на обов'язкове медичне страхування. Наприклад, при працевлаштуванні на підставі трудового договору роботодавець зобов'язаний оформити працівника на обов'язкове пенсійне та медичне страхування протягом 8 днів, з моменту укладення трудового договору та надати вам копію заяви протягом наступних 8 днів.

Свій статус – чи маєте ви обов’язкове медичне страхування – Ви можете перевірити на наступній вебсторінці: http://www.hzzo-net.hr/statos_OIB.htm вибравши категорію ‘OIB’ і ввівши свій OIB. Якщо ви застраховані, ваші дані відобразатимуться, як показано нижче. Якщо ви не застраховані, висвітиться повідомлення: ‘Nema podataka za uneseni uvjet.’/ ‘Немає даних для введеного стану’.

Provjera statusa
obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja

Odobrite:
OIB:

OIB:

Za nastavak molimo označite kvadratom poruku 'Nisam robot' i na zahtjev prepoznajte traženi pojam na prikazanim fotografijama.

I'm not a robot

NCAPTCHA
Prekuzi Tema

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

PROVJERITE →

Informacije sadržane na ovoj stranici informativnog su karaktera i namjerjene isključivo osiguranicima HZZO-a. Zdravstveni djelatnici i ugovorni partneri koriste uslugu **Osigajto**, 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: 12345678910

MBO: 123456789

FLUIDID: 114/123456789

Datum prestanka statusa: --

Kategorija: A

Osnova: 00101

Područna služba: 114

DOPUNSKO OSIGURANJE

Valjanost police: **NEMA VAŽEĆU POLICU**

← **NATRAG**

Заява на обов’язкове медичне страхування подається до регіонального відділення Хорватського інституту медичного страхування, який є компетентним відповідно до вашого місця проживання. Якщо ви не впевнені, чи потрібно вам бути застрахованим, або якщо у вас є будь-які інші питання щодо обов’язкового медичного страхування, ви можете отримати відповіді, звернувшись до Хорватського інституту медичного страхування за електронною адресою info@hzzo.hr або зателефонувавши за безкоштовним інформаційним номером 0800 7979.

Хорватський інститут медичного страхування ‘HZZO’ державна установа, яка надає обов’язкове медичне страхування в Хорватії.

Вебсторінка: www.hzzo.hr

Ел. пошта для запитів: info@hzzo.hr

Безкоштовний інформаційний телефон для:

обов’язкове страхування: 0800 7979

додаткове страхування: 0800 7989

еNaručivanje/ е-Направлення: 0800 7229

Реєстрація повноліття або припинення трудових відносин для осіб, які мають місце проживання, постійне або довгострокове проживання в Республіці Хорватія

Якщо ваша робота на території Республіки Хорватія закінчилася на підставі трудового договору, незалежно від причини припинення, необхідно особисто зареєструватися протягом 30 днів у найближчому регіональному відділенні або регіональній службі HZZO щоб вас і надалі могло опкривати обов'язкове медичне страхування без сплати окремих зборів.

Заява також повинна бути подана у випадку, коли дитині виповнюється 18 років, і вона не має медичного страхування на будь-якій іншій підставі (наприклад, не працює на підставі трудового договору, не вступила до коледжу чи університету тощо).

Після оформлення заяви необхідно раз на три місяці особисто звертатися до HZZO, щоб продовжити статус застрахованого, за винятком випадків, коли ви зареєстровані в реєстрі безробітних Хорватської служби зайнятості.

У разі того, коли зазначений 30-денний термін з моменту припинення трудових відносин закінчився, і ви не можете набути статусу застрахованої особи за іншою підставою страхування, ви зобов'язані сплачувати окремі внески на обов'язкове медичне страхування в розмірі, визначеному відповідно до закону.

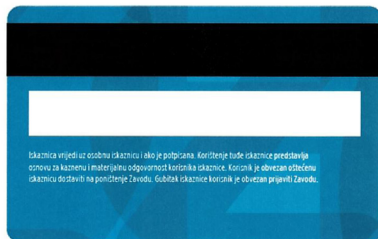
Чи потрібно платити окремо за кожен візит до лікаря?

Право на медичне обстеження, лікування, виписку рецептів на ліки, а також будь-які інші медичні послуги в Хорватії іноді реалізуються за **додаткову оплату**, залежно від відповідної послуги та рівня прав, які Ви маєте.

Обов'язкове медичне страхування біла або синя карта

Більшість людей, які проживають у Хорватії, охоплені **обов'язковим медичним страхуванням**, на основі якого певні медичні послуги надаються без додаткової оплати, наприклад, охорона здоров'я дітей, лікування деяких інфекційних захворювань, прийом певних ліків разом із т. зв. «основним переліком лікарських засобів» та інші послуги відповідно до законодавства.

Особи, на яких поширюється обов'язкове медичне страхування, отримують білу або синю картку, як показано нижче:



Реєстрація на обов'язкове медичне страхування зазвичай не стягується окремо. Проте в деяких випадках необхідно окремо сплачувати внесок на обов'язкове медичне страхування. Наприклад, компенсацію за обов'язкове медичне страхування повинна буде сплатити особа, яка є громадянином третьої країни, з якою Хорватія не підписала міжнародний договір і яка тимчасово перебуває в Хорватії з метою навчання, або особа, яка не повідомила про припинення роботи в Хорватії в установленний законом термін.

HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE
Obrazac čim-1P
MIROVINSKO POMOĆNO OSIGURANJE

ID broj: 123456
 ID OSIGURAVANJA: 123456789
 Obaviznik: [IME POSLODAVCA]

1. Osnovni podaci
 Ime obavljalca: XXXXXXXX
 Datum rođenja / datuma primanja polisa: XXXXX/XXXX

2. Mjesečni iznos primanja / Datum primanja, opoz.
 XXXXXXXX/XXXX

3. Najviši iznos obavezno osiguranja
 Podaci o obavljalcu: XXXXXXXX

4. Ostala mjesečna rata - primateljica
 XXXXXXXX

5. Mjesečni iznos primanja
 XXXXXXXX

6. Prethodne i prethodne
 XXXXXXXX

7. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

8. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

9. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

10. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

11. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

12. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

13. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

14. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

15. Vrijeme osiguranja
 XXXXXXXX

16. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

17. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

18. Mjesto izdavanja
 XXXXXXXX

19. Datum osiguranja
 XXXXXXXX

OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

1. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

2. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

3. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

4. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

5. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

6. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

7. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

8. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

9. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

10. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

11. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

12. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

13. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

14. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

15. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

16. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

17. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

18. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

19. OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE OSIGURAVANJE

Добровільне додаткове медичне страхування оранжева картка

Велика кількість послуг у сфері охорони здоров'я надається за особливу оплату, тому люди укладають договори з однією зі страхових компаній Хорватії, щоб укласти страховий поліс для:

а) Додаткове медичне страхування

Якщо ви укладаєте та оплачуєте поліс додаткового медичного страхування, то на основі такого страхового полісу покривається вартість між повною ціною медичної послуги та частиною, що покривається обов'язковим медичним страхуванням. Наприклад, люди, які не мають полісу додаткового медичного страхування,



повинні сплачувати медичні послуги, які надає лікар сімейної медицини, гінекології чи стоматології. Однак, якщо ви оформите поліс додаткового медичного страхування, вам не доведеться платити за певні послуги, під час кожного візиту, оскільки вони будуть покриті.

б) Додаткове медичне страхування

яке забезпечує вищий рівень медичної допомоги порівняно зі стандартом медичної допомоги з обов'язкового медичного страхування та більший обсяг прав порівняно з правами з обов'язкового медичного страхування.

При першому контакті з медичним персоналом вас попросять пред'явити картку медичного страхування, щоб визначити рівень ваших прав, крім випадків, коли ви перебуваєте під міжнародним або тимчасовим захистом, коли необхідно пред'явити спеціальний документ.

Особи, які перебувають під міжнародним або тимчасовим захистом

Якщо ви шукач притулку, іноземець під додатковим захистом, іноземець під тимчасовим захистом або член їх сім'ї, то ви користуєтеся своїми правами в системі охорони здоров'я **виключно на підставі дійсного документа, виданого Міністерством внутрішніх справ, тобто на підставі дозволу на проживання**. У цьому випадку, навіть якщо ви не маєте статусу застрахованого, ви користуєтеся своїми правами в державній медичній службі в тому ж обсязі, як і застрахована особа з обов'язкового медичного страхування.

**АЙ! МЕНІ
БОЛЯЧЕ
– ДО КОГО
ЗВЕРНУТИСЯ?**

Термінові стани

Кожна особа, у тому числі особи, які не мають регламентованого перебування на території Хорватії, має право на екстрену медичну допомогу та вкрай необхідне лікування.

У разі небезпечних для життя травм, раптової та несподіваної хвороби або захворювань, які можуть стати небезпечними для життя, якщо лікування не розпочато негайно, тоді необхідно:

- зателефонувати до екстреної медичної допомоги за номером 194 або за єдиним номером екстреної допомоги 112; та
- у випадку, коли є можливість звернутися до найближчої приймальної служби екстреної медичної допомоги.

По можливості, перед зверненням до найближчої служби екстреної медичної допомоги зателефонуйте своєму лікарю первинної медичної допомоги або фармацевту, а в позаробочий час — черговому лікарю відділення лікарні або фармацевту чергової аптеки.

Нетермінові стани

У всіх інших випадках, таких як застуда, кашель, біль у спині, горлі, зубний біль, артрит та інші невідкладні стани, необхідно звернутися до лікаря первинної медичної допомоги.

Хто такі лікарі первинної медичної допомоги?

Лікар загальної/сімейної медицини це той лікар, до якого ви звертаєтеся в першу чергу, якщо у вас є проблеми зі здоров'ям. Він/вона комплексно піклується про здоров'я пацієнта, діагностує та лікує загальні медичні проблеми, при необхідності направляє пацієнтів до спеціалістів.

Лікарняний - тимчасова непрацездатність

Лікар сімейної медицини також відповідає за визначення початку, тривалості та закінчення лікарняного. Відповідно до Закону про працю, ви зобов'язані подати медичний лист про тимчасову непрацездатність та передбачувану тривалість лікарняного не пізніше трьох днів після відсутності на роботі, і такий лист ('лікарняний') видається обраним лікарем сімейної медицини.

Доктор стоматологічної медицини / стоматолог лікар, який спеціалізується на стоматологічних захворюваннях та пов'язаних з ними проблемами зі здоров'ям.

Спеціальний обов'язок

Якщо Вам потрібен лікар сімейної медицини, стоматології чи охорони здоров'я дітей дошкільного віку в позаробочий час обраного лікаря, можна звернутися до чергових лікарів ДПЗ. Бажано вчасно дізнати про години чергування в місцевому медпункті у обраного вами лікаря або медсестри/техніка.

Гінеколог це лікар, який спеціалізується на репродуктивному здоров'ї жінок, включаючи спостереження за вагітністю, діагностику та лікування репродуктивних розладів, а також проведення регулярних оглядів та аналізів. Важливо підкреслити, що знайти та записатися до відповідного гінекологає важко через перевантаження системи, тому пошук гінеколога вимагає терпіння.

Педіатр це лікар, який надає медичну допомогу немовлятам, дітям раннього та дошкільного віку.

Профілактичні огляди

Для деяких захворювань і станів здоров'я важливо якомога швидше їх виявити і лікувати, тому в Хорватії проводяться різні профілактичні огляди. Наприклад:

- У рамках Загальнодержавної програми раннього виявлення раку шийки матки передбачено запрошувати жінок віком від 25 років раз на три роки запрошують на профілактичний огляд, який включає ПАП-тест, і залежно від результату аналізів, гінеколог може направити жінку для подальші тести та/або обстеження.
- У рамках Національної програми раннього виявлення раку молочної залози передбачено запрошувати жінок віком 50-69 років кожні два роки запрошують на безкоштовне маммографічне обстеження.

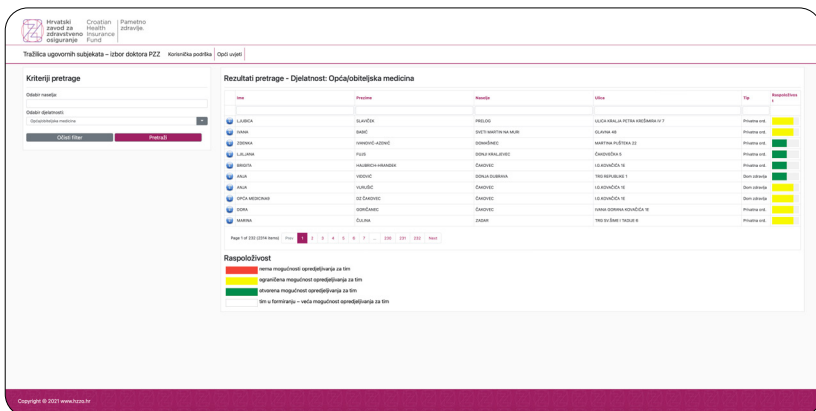
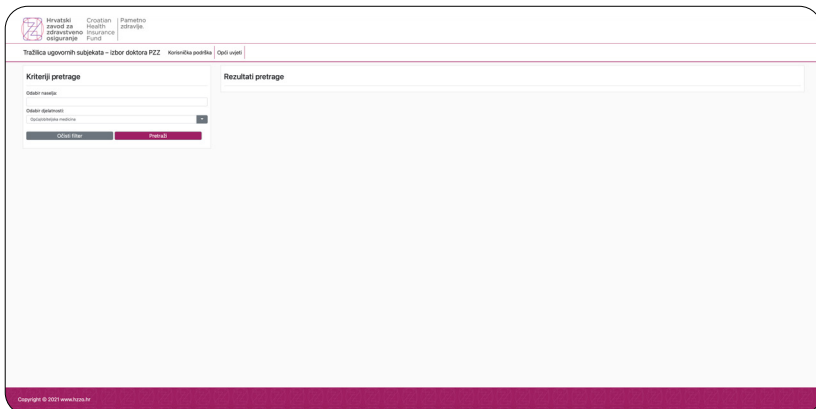
Як застрахована особа загальнообов'язкового медичного страхування ви маєте право обрати лікаря загальної практики, гінеколога, педіатра та стоматолога, який є вашим основним контактом у разі будь-яких проблем зі здоров'ям. Для відвідування обраного лікаря первинної медичної допомоги направлення не потрібні. Залежно від лікаря або практики, іноді необхідно домовитися про зустріч заздалегідь по телефону, електронною поштою або будь-яким іншим каналом зв'язку, відповідно до вказівок лікаря або медсестри/техніка.

**ЯК Я МОЖУ
ОБРАТИ ЛІКАРЯ
ЗАГАЛЬНОЇ
/ СІМЕЙНОЇ
МЕДИЦИНИ,
СТОМАТОЛОГА,
ГІНЕКОЛОГА ЧИ
ПЕДІАТРА?**

Послуги первинної медичної допомоги надаються в „domovita zdravlja“ (медичних центрах) і кабінетах, як правило, бригадами, що складаються з лікарів і медсестер. Ви можете знайти на вебсторінці список медичних центрів по округах Хорватії: <https://zdravlje.gov.hr/kontakti/kontakti-zdravstvenih-ustanova/domovi-zdravlja-1500/1500>

Найкраще обирати лікаря в медичному центрі чи практиці неподалік від вашого місця проживання, однак важливо пам'ятати, що лікарі медичного центру чи практики поблизу вас можуть не мати змоги зарахувати нових пацієнтів через велику кількість пацієнтів, які зареєстровані у нього або в неї.

Дізнатися, які лікарі первинної медичної допомоги знаходяться поблизу вашого місця проживання та чи є вони доступними для прийому нових пацієнтів, можна за допомогою пошукової системи контрактних лікарів первинної медичної допомоги на сайті <https://e-usluge.hzzo.hr/trazilicaugovorapzz/>



Як користуватися електронною пошуковою системою / e-tražilicu?

1. У полі для заповнення 'Odabir naselja': (Вибір населеного пункту) впишіть назву населеного пункту, в якому Ви проживаєте, або найближчий до Вашого місця проживання населений пункт,
2. Виберіть дію в пошуковій системі:
 - a) Opća/obiteljska medicina (Загальна/сімейна медицина)
 - б) Zdravstvena zaštita predškolske djece (Охорона здоров'я дітей дошкільного віку)
 - в) Zdravstvena zaštita žena (Охорона здоров'я жінки)
 - г) Dentalna zdravstvena zaštita (Охорона здоров'я зубів)

Після введення населеного пункту та сфери діяльності лікаря, в пошуковій системі праворуч буде відображено список лікарів первинної медичної допомоги, адреси кабінетів та наявність.

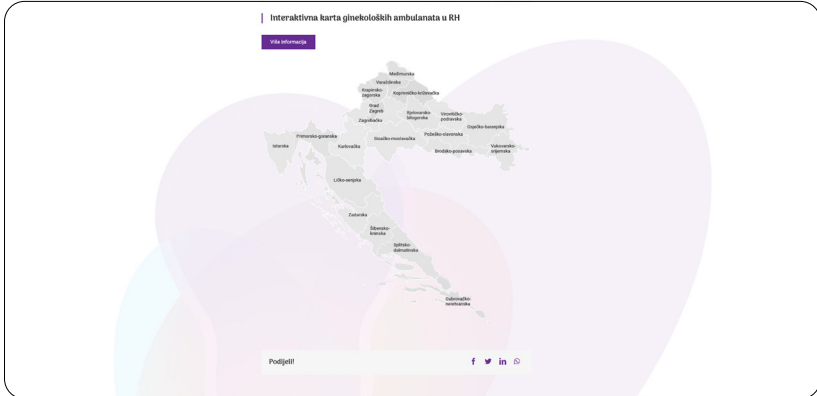

Наявність вільних місць відображається чотирма кольорами:

- a) 'crvena' znači da je popunjen kapacitet za upis ('червоний' означає, що реєстраційна кількість заповнена)
- б) 'žuta' znači da postoje određena ograničenja za upis ('жовтий' означає, що є певні обмеження щодо реєстрації)
- с) 'zelena' znači da je slobodna mogućnost upisa ('зелений' означає, що є можливість реєстрації)
- д) 'bijela' znači da je tim u formiranju te postoji veća mogućnost upisa ('білий' означає, що команда формується і є більша можливість реєстрації)

Для запису до лікаря первинної ланки, як правило, необхідно звернутися до медсестри або медичного техніка, який працює в центрі здоров'я чи кабінеті лікаря.

Пошук гінеколога

На вебсторінці: <https://necurak.hzjz.hr/za-zene/popis-ginekologa/> ви можете знайти список гінекологічних клінік у Хорватії, який включає всі гінекологічні кабінети мережі громадського здоров'я, згруповані за областями. Якщо натиснути на область чи район, у якому ви перебуваєте, буде завантажено файл, який містить список клінік у цьому районі, контактну інформацію та приблизний час очікування на прийом.

GINEKOLOŠKE ORDINACIJE U ZAGREBU

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

Медсестра / медичний технік працює в галузі охорони здоров'я з метою захисту здоров'я людини, сім'ї та всього населення, а також виконує різні завдання, щоб забезпечити належний догляд за пацієнтом.

Посадова інструкція медичної сестри/медичного техніка включає завдання у сфері догляду за пацієнтами, адміністративні завдання, замовлення пацієнтів на обстеження та ведення медичної документації пацієнтів, моніторинг здоров'я пацієнтів, профілактику різних станів здоров'я, надання інструкцій щодо прийому терапії та процедури, які пацієнт повинен виконати перед діагностикою та багато інших робіт.

Коли ви приходите в медичний центр або кабінет лікаря, ви спочатку реєструєтесь у медсестри або медичного техніка. Під час звернення необхідно надати картку медичного страхування або, якщо ви особа під міжнародним чи тимчасовим захистом, інший відповідний документ, а коли настане ваша черга на прийом до лікаря, вас запросять пройти в кабінет.

**ОГЛЯД/
ОБСТЕЖЕННЯ/
ЛІКУВАННЯ
ПОЗА
КАБІНЕТОМ
ВІБРАНОВОГО
ЛІКАРЯ**

Що таке направлення / uputnice?

Лікар видає направлення, якщо він визначить, що стан здоров'я пацієнта потребує огляду спеціаліста (наприклад, дерматолог – лікар зі шкірних захворювань), діагностичного обстеження (наприклад, магнітно-резонансна діагностика колінного суглоба), амбулаторного лікування та в інших випадках, коли медична служба надається поза кабінетом лікаря.

Направлення містить опис медичної послуги, на яку пацієнту необхідно записати пацієнта поза кабінетом лікаря, та яка позначається спеціальними символами (наприклад, A1, A4, C1 тощо). Кожна позначка має власне значення та період часу, протягом якого ви повинні замовити медичну послугу та/або протягом якого медична послуга

Портал здоров'я

Portal zdravlja – це вебсторінка, через який кожний іноземець, який має дозвіл на проживання в Хорватії, може:

- подивитися частину своїх власних медичних даних, які обробляються в системі охорони здоров'я Хорватії;
- мати відображення обраних лікарів і повідомлення, якими обмінюється з обраним лікарем, якщо опцію активовано лікарем;
- мати відображення виписаних направлень та огляд висновків і виписних листів;
- мати відображення даних про лікарські засоби, призначені обраними лікарями первинної медико-санітарної допомоги; та
- подивитися інші деталі своєї медичної картки та можливість використання цифрового каналу зв'язку для реалізації своїх прав щодо певних медичних послуг;

Портал охорони здоров'я доступний виключно хорватською мовою на наступній вебсторінці: <https://portal.zdravlje.hr/portalzdravlja/login.html> та через мобільні додатки для платформ Android і iOS.

Портал охорони здоров'я є частиною платформи електронного громадянина / e-građani (<https://gov.hr/>) до якої ви можете отримати доступ за допомогою облікових даних або засобу підтвердження своєї електронної ідентичності (наприклад, ви, ймовірно, вже маєте облікові дані, якщо користуєтеся Інтернетом або мобільним банкінгом).

має бути надана. Після отримання направлення необхідно поцікавитися значенням напису на отриманому вами направленні, та також ви можете запитати про це лікаря, який видав вам направлення.

Як правило, направлення видаються в електронному вигляді та є видимими на Порталі здоров'я для кожного пацієнта, але можуть бути видані і в паперовому вигляді.

Як замовити медичну послугу за направленням лікаря?

Лікар, який видав вам направлення, також може замовити вас на огляд, обстеження чи лікування в закладі, який надає медичну послугу, до якого він вас направив.

Проте важливо знати, що ви можете самостійно замовити огляд, обстеження чи лікування, на яке вас направили. У цьому випадку важливо запитати про те, як ви можете зробити замовлення, і що ви дізнаєтесь, відвідавши вебсторінку або особисто відвідавши заклад охорони здоров'я, де ви бажаєте записатися.

➔ Ви можете знайти більше інформації про те, як домовитися про зустріч хорватською мовою за наступним [посиланням](#).

У випадку, якщо пацієнт бажає відвідати фахівця певної статі, він повинен наголосити це при записі.

Важливо знати, що інколи доводиться довго чекати на обстеження у спеціалістів чи індивідуальні діагностичні дослідження. Наприклад, у 2022 році час чекання на деякі діагностичні дослідження в Загребському клінічному госпітальному центрі становив більше року.

Перед оформленням на запис на певне обстеження або процедуру, бажано дізнатися про середній час чекання для отримання огляду або обстеження. Ви можете це зробити:

- ➔ кожного робочого дня за телефоном 0800 7229 з 8.00 до 16.00; або
- ➔ на сторінці http://www.hzzo-net.hr/e_listei.htm ввівши назву процедури в полі 'Unesite naziv postupka' ('Введіть назву процедури') і вибравши область, де ви хочете, щоб медичні послуги були надані. Після натискання кнопки 'PROVJERITE' / 'перевірити', ви отримуєте інформацію про перші вільні місця ('Prvi slobodni termini' / 'Перші вільні місця') та кількість днів очікування ('Količina dnevno čekanja' / 'Кількість днів чекання') в конкретному закладі охорони здоров'я.

Liste narudžbi

Točnost prikazanih podataka
Je u nadležnosti
zdravstvenih ustanova.

Postupak **ZAGREBAČKA**
MR koljena

Zdravstvena ustanova **KB MERKUR**
Adresa **ZAJČEVA 19, 10000 ZAGREB**
e-mail **centralna.jedinica@kb-merkur.hr**
telefon **+385 1 2223 050**
telefaks **+385 1 2431 068**
Prvi slobodni termini **13.11.2023. 16.30**
13.11.2023. 16.30
13.11.2023. 16.30
13.11.2023. 16.30
22.11.2023. 15.45
Broj dana čekanja **88**
Vrijeme ažuriranja liste **17.8.2023. 16.08.16**

Zdravstvena ustanova **POLIKLINIKA "DR. IVAN DRINKOVIĆ"**
Adresa **ULICA BOGOSLAVA ŠULEKA 5, 10000 ZAGREB**
e-mail **info@drinkovic.hr**
Telefon **01/321970. 0992**
Prvi slobodni termin **24.11.2023. 16.00**
Broj dana čekanja **99**
Vrijeme ažuriranja liste **5.7.2023. 12.08.29**

Liste narudžbi

Unesite naziv postupka

Odaberite županiju

**Točnost prikazanih podataka je u nadležnosti
zdravstvenih ustanova.**

PROVJERITE ➔

Kako bi svi u najkraćem roku mogli doći na red lijepeo Vas molimo da se za potreban pregled ili prelijeagu 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 u Pitanja i odgovori

Liste narudžbi po tipu postupaka:

- Broj narudžbi na listama narudžbi po ustanovama
- Broj narudžbi na listama narudžbi po ustanovama - Prvi pregledi
- Broj narudžbi na listama narudžbi po ustanovama - Kontrolni pregledi
- Broj narudžbi na listama narudžbi po ustanovama - Prvi dijagnostički i terapijski postupci
- Broj narudžbi na listama narudžbi po ustanovama - Ponovljeni dijagnostički i terapijski postupci

Маю направлення та записався, але не знаю куди йти – що робити?

У разі потреби скористатися медичними послугами в Хорватії, часто може трапитися так, що людина заблукає або не знає, куди звернутися, щоб зареєструватися, замовити або отримати медичну послугу.

Важливо отримати достовірну інформацію від лікаря, який видав вам направлення, про те, де надається медична послуга, до якої він вас направив. Ви також можете отримати додаткову інформацію в приймальних відділеннях окремих закладів охорони здоров'я у медичної сестри або техника.

Під час кожного візиту до лікаря рекомендується записувати на папері або вводити в мобільний телефон точні вказівки, дані вам лікарем або іншою посадовою особою охорони здоров'я, щодо місця надання медичних послуг.

Інструкції можуть бути складними (наприклад, 'у будівлі, пофарбованій в зелений колір', 'на третьому поверсі, другі двері ліворуч') або неточними (наприклад, коли офіс змінює своє розташування через землетрус тощо), тому інколи необхідно запитати у працівників, які працюють у закладі, де вони надають медичні послуги.

ДОСЯГНЕННЯ ПРАВ

Що робити, якщо лікар не хоче приймати мене на огляд або якщо я маю скаргу щодо послуги, яка надається в тому чи іншому закладі охорони здоров'я?

Існує кілька способів, якими ви можете подати скаргу щодо надання послуг громадського здоров'я, а який з них ви виберете, залежить від того, чого ви хочете досягти скаргюю.

1. Скарга щодо закладу, в якому Вам надавалися медичні послуги:

- подається директору закладу (або правлінню, особі, уповноваженій на управління комерційним товариством, тобто приватному медичному працівнику) за адресою та контактною інформацією, вказаною на вебсторінці закладу.
- директор зобов'язаний негайно вжити заходів щодо вашої скарги та письмово повідомити вас про вжиті заходи не пізніше ніж протягом 8 днів з дня отримання скарги.

2. Якщо особа не задоволена вжитими заходами, вона може звернутися за захистом своїх прав до:

а) Міністра Міністерства охорони здоров'я:

- скаргу можна подати за такою адресою: Ksaver 200a, 10000 Загреб;
- скаргу можна подати за телефоном (безкоштовний номер 0800-7229) щодня з 8.00 до 16.00 або електронною поштою: pisarnica@miz.hr

б) компетентних палат (професійних асоціацій), які за скаргюю можуть порушити дисциплінарне провадження проти особи, на яку скаржиться;

Hrvatska liječnička komora / Хорватська лікарська палата

Спосіб подання скарги пояснюється за наступним посиланням:

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

Hrvatska komora medicinskih sestara / Хорватська палата медсестер

Скарга подається секретарю палати за адресою: Maksimirska

111/2, 10000 Загреб http://www.hkms.hr/data/1321863849_481_mala_Pravilnik%20o%20pravima%20i%20odgovornostima%20medicinskih%20sestara.pdf

Скаргу можна надіслати до інших палат у сфері охорони здоров'я, залежно від сфери, якої стосується скарга, а про спосіб подання скарги можна дізнатися, звернувшись безпосередньо до зазначених палат.

Інші палати:

- Hrvatska komora primalja / Хорватська палата акушерок,
- Hrvatska komora dentalne medicine / Хорватська палата стоматологічної медицини,
- Hrvatska komora fizioterapeuta / Хорватська палата фізіотерапевтів,
- Hrvatska komora medicinskih biokemičara / Хорватська палата медичних біохіміків,
- Hrvatska ljekarnička komora / Хорватська палата фармацевтів,
- Hrvatska psihološka komora / Хорватська палата психологів,
- Hrvatska komora zdravstvenih radnika / Хорватська палата медичних працівників

Також, у разі серйозних упущень, можна порушити судове провадження щодо відшкодування збитків, тобто подати заяву про кримінальне правопорушення до поліції чи державного прокурора. Перед початком таких процедур бажано проконсультуватися з юристом, щоб зрозуміти, які процедури та засоби правового захисту вам доступні.

А якщо я не знаю хорватської мови?

Є багато інструментів, які можуть допомогти вам налагодити та підтримувати спілкування з людьми, які розмовляють виключно хорватською мовою:

- машинний переклад через мобільні програми (Google Translate / Lens, Yandex Translate, Papago, iTranslate, Talking Translator, SayHi Translate та багато інших додатків);
- за допомогою мобільної програми Tarjimly, який об'єднує мережу перекладачів-волонтерів або позаштатних перекладачів, до яких можна отримати доступ через запит на переклад, на основі якого користувач з'єднується з перекладачем протягом 2-5 хвилин; та
- шляхом наймання перекладача за допомогою громадської організації.

ДО КОГО Я МОЖУ ЗВЕРНУТИСЯ ЗА ПІДТРИМКОЮ У РЕАЛІЗАЦІЇ СВОЇХ ПРАВ?

У Загребі існують організації громадянського суспільства, які надають підтримку заявникам на міжнародний захист, особам під міжнародним і тимчасовим захистом та іншим іноземцям шляхом різноманітних інтеграційних заходів, таких як вивчення хорватської мови, допомога в доступі до гарантованих прав, гуманітарна допомога тощо. Кожна організація надає підтримку, яка є специфічною для конкретної організації, але співпраця між організаціями є щоденною практикою, яка практикується через Координацію з питань інтеграції.

Hrvatski Crveni križ / Хорватський Червоний Хрест

www.hck.hr

azil-migracije@hck.hr

www.facebook.com/HrvatskiCrvenikriz.CroatianRedCross

Хорватський Червоний Хрест, Національне товариство Червоного Хреста Республіки Хорватія, відповідно до своєї гуманітарної діяльності та основних принципів, реалізує програми допомоги та захисту для шукачів міжнародного захисту та осіб, які перебувають під міжнародним і тимчасовим захистом, а також інших мігрантів, які потребують допомоги у співпраці, та за підтримки Міністерства внутрішніх справ (MUP) та Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН/UNHCR), а також інших компетентних установ та асоціацій громадянського суспільства. Вони працюють у центрі прийому шукачів міжнародного захисту «Porin», а також по всій Хорватії.

Médecins du Monde (MdM) / Лікарі світу

www.facebook.com/MdMCroatia

fieldco.croatia@medecinsdumonde.be

MdM (Médecins du Monde) це міжнародна гуманітарна організація, яка надає медичну допомогу найбільш уразливим верствам населення, які постраждали від війни, стихійних лих, хвороб, голоду, бідності та ізоляції, а також тим, хто не має доступу до медичної допомоги.

AYS — Are You Syrious? / Ви Сіриєц?

www.facebook.com/areyoustyrious/
areyoustyrious@gmail.com

Voždara Magovca 165, 10 000 Загреб, Хорватія

(піднятися бетонними сходами на плато)

Робочий час: пон/сер/п'ят, 13–16 г.

AYS є неурядовою організацією, яка підтримує шукачів притулку, осіб під міжнародним та тимчасовим захистом. Волонтери AYS у Загребі надають гуманітарну допомогу у FREE SHOP – соціальному магазині, де шукачі притулку та особи під міжнародним та тимчасовим захистом можуть безкоштовно отримати одяг, взуття, засоби гігієни та побутові товари. Крім Free shop, вони також розробили незалежні інтеграційні програми та курси хорватської мови для дітей і дорослих, а також допомогу в реалізації їхніх прав на полегшення доступу до освіти, житла, медичних послуг та роботи.

Borders: none Кордони: немає

www.bordersnone.com/coders-without-borders

www.facebook.com/bordersnone/
hello@bordersnone.com

Ulica Josipa Seissla 68, 10 000 Загреб, Хорватія

Робочий час: пон–п'ят, 10–19 г.

Borders: none це організація із Загреба, яка допомагає біженцям в їхній інтеграції та включенні в суспільство у різних аспектах: неформальна освіта, працевлаштування, організація заходів і зустрічей з місцевим суспільством, курси англійської мови тощо. Окрім різноманітних заходів, вони мають два великих проєкта. Один — це школа програмування для біженців, де вони вивчають HTML, CSS і JavaScript, а інший — програма наставництва для молодих біженців. Цей проєкт поєднує біженців з місцевими жителями, які стають їхніми наставниками та підтримкою у вирішенні повсякденних проблем та досягненні цілей.

CMS — Centar za mirovne studije / Центр досліджень проблем миру

www.cms.hr

www.facebook.com/CentarzaMirovneStudije/?locale=hr_HR
cms@cms.hr

+385 91 330 0183 (безоплатна правова допомога)

Kuća ljudskih prava, Selska cesta 112a, 10 000 Загреб, Хорватія

Робочий час: пон–п'ят, 9–17 г.

CMS – це організація громадянського суспільства, яка займається різними темами, зокрема мігрантами, особами, які перебувають під міжнародним та тимчасовим захистом, а також правами шукачів притулку. Їх пріоритетом є адвокаційна робота, а також надання безкоштовної правової допомоги, підтримка хорватської мови, підтримка доступу до таких послуг, як освіта, житло, працевлаштування та охорона здоров'я, а також інші інтеграційні заходи для мігрантів, осіб під міжнародним та тимчасовим захистом та шукачів притулку.

.....

DPP — Društvo za psihološku pomoć / Товариство психологічної допомоги

www.dpp.hr

spa@dpp.hr

Ulica kneza Mislava 11, 10 000 Загреб, Хорватія

Društvo za psihološku pomoć (DPP) – неприбуткова неурядова організація, заснована в 1993 році, перш за все як реакція на наслідки війни для добробуту та психічного здоров'я населення. У перші роки DPP була зосереджена на роботі з людьми, які опинились у кризовому стані у воєнний та післявоєнний періоди та наданні комплексної психосоціальної допомоги в громаді. З часом DPP розширює сферу своєї роботи та запроваджує інноваційні психосоціальні послуги для громади та розвиває навчання для професіоналів.

.....

JRS — Isusovačka služba za izbjeglice (Jesuit Refugee Service) / Єзуїтська служба для біженців

hrv.jrs.net/hr/o-nama/

www.facebook.com/JRSizbjeglice/about/?ref=page_internal

info@jrs.hr

+385 98 979 2298

Maksimirska cesta 286, 10040 Загреб, Хорватія

Робочий час: пон–п'ят, 08–16

Isusovačka služba za izbjeglice/ Єзуїтська служба для біженців (JRS) – міжнародна католицька гуманітарна організація, яка представлена в понад 50 країнах світу, а в Хорватії діє з часів Вітчизняної війни. Місія Єзуїтської служби у справах біженців (JRS) полягає в моніторингу, обслуговуванні та захисті прав біженців та всіх вимушено переміщених осіб. У Центрі інтеграції біженців команда SOL JRS надає підтримку біженцям у формі курсів хорватської мови, міжкультурного обміну, інтеграції та юридичної підтримки.

.....

RCT — Rehabilitacijski centar za stres i traumiu Zagreb / Центр реабілітації стресу та травми Загреб

www.rctzg.hr

info@rctzg.hr

+385 1 4641 342

Kvaternikov trg 12, 10 000 Загреб, Хорватія

Rehabilitacijski centar za stres i traumiu (RCT) – це незалежна неприбуткова організація громадянського суспільства, яка надає професійну психологічну підтримку та підтримку в соціальній інклюзії людям з обмеженими можливостями. Ми надаємо послуги психосоціального консультування та підтримки, з метою розширення можливостей людей з обмеженими можливостями та з метою можливості реалізувати свій потенціал. У громадах з меншими можливостями ми розвиваємо соціальні послуги та виступаємо за підвищення їхньої доступності та якості. Ми виступаємо за вдосконалення політики у сфері соціального залучення та надання соціальних послуг.

Посібник для громадян третіх країн – Доступ до медичної допомоги в Хорватії

Видавець:

Centar za mirovne studije (Центр для миротворчих студій)

www.cms.hr

www.facebook.com/CentarzaMirovneStudije

www.instagram.com/cmszagreb/

Редактори:

Антонія Поточки, Лука Кос

Коректура:

Карла Костадіновскі

Підготовка до друку:

Radnja, Антоніо Карача

Загреб, жовтень 2023

Ця брошура є частиною проекту «Доступ до послуг, обмін підходами та практиками» (ASAP), який фінансується Фондом Європейського Союзу з питань притулку, міграції та інтеграції. Зміст цієї брошури відображає погляди авторів і є їхньою виключною відповідальністю. Європейська комісія не несе жодної відповідальності за використання інформації, що міститься в цій брошурі.

Проект співфінансується Управлінням неурядових організацій Уряду Республіки Хорватія. Погляди, висловлені в цій брошурі, є виключною відповідальністю Центру досліджень проблем миру та не обов'язково відображають погляди Управління неурядових організацій Уряду Республіки Хорватія.



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



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge



Щоб отримати доступ до цієї брошури в електронному вигляді, відскануйте QR-код нижче або відвідайте нашу вебсторінку www.cms.hr

