



Na temelju članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine", broj: 169/04 i 37/08) i članka 23. Statuta Dubrovačko-neretvanske županije ("Službeni glasnik Dubrovačko-neretvanske županije", broj: 3/21) Županijska skupština Dubrovačko-neretvanske županije na \_\_\_ sjednici održanoj \_\_\_\_\_ 2025. godine donijela je

## ZAKLJUČAK

### **o prihvatanju Izvješća Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2024. godinu**

#### Članak 1.

Prihvaća se Izvješće Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2024. godinu koji čini sastavni dio ovog Zaključka.

#### Članak 2.

Ovaj Zaključak objavit će se u Službenom glasniku Dubrovačko-neretvanske županije.

Predsjednica

Županijske skupštine

Terezina Orlić

KLASA: 004-01/25-01/2

URBROJ:  
Dubrovnik

Dostaviti:

1. Upravnom odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje, ovdje
2. Službenom glasniku Dubrovačko-neretvanske županije, ovdje
3. Pismohrani, ovdje.



## **Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji**

### **Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2024. godinu**

Na temelju Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj: 169/04, 37/08 – u daljnjem tekstu: Zakon), radi ostvarivanja i promicanja prava pacijenata osnovana su i djeluju županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata. Ova Povjerenstva nalaze se i djeluju pri upravnim tijelima svojih jedinica područne (regionalne) samouprave nadležnim za poslove zdravstva. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji (u nastavku: Povjerenstvo) imenovano je sukladno članku 32. Zakona o zaštiti prava pacijenata na 6. sjednici Županijske skupštine održanoj dana 17. prosinca 2021. godine („Službeni glasnik Dubrovačko-neretvanske županije“, broj: 2/22). Povjerenstvo ima 5 članova koji su iz redova pacijenata, zdravstvenih ustanova, nevladinih udruga i stručnjaka na području zaštite prava pacijenata. Povjerenstvo djeluje pri Upravnom odjelu za zdravstvo, obitelj i branitelje Dubrovačko-neretvanske županije, koji obavlja administrativne i stručne poslove za Povjerenstvo. Sukladno odredbama Zakona o zaštiti prava pacijenata, za članove/ice Povjerenstva izabrani su: Zoran Jablanov univ. spec. iur ispred Doma zdravlja Dubrovnik (predsjednik Povjerenstva), Pero Pendo dipl. iur, Upravni odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje, (zamjenik predsjednika Povjerenstva), Antonela Gverović – Antunica, dr. med. ispred Opće bolnica Dubrovnik, (članica Povjerenstva), Patricija Švaljek dipl. oec, Društvo multiple skleroze Dubrovačko- neretvanske županije (članica Povjerenstva), Anita Šetka, SSS, ispred Udruge roditelja djece s poteškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom „Dva skalina“ (članica Povjerenstva).

Povjerenstvo u svom radu obavlja sljedeće poslove:

- prati primjenu propisa na području Dubrovačko-neretvanske županije koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata,
- prati povrede pojedinačnih prava pacijenata na području Županije,
- predlaže poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata na području Županije,
- bez odgađanja obavještava Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata ministarstva nadležnog za zdravstvo o slučajevima težih povreda prava pacijenata koje mogu ugroziti život ili zdravlje pacijenata,
- podnosi Županijskoj skupštini i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o svom radu,
- obavještava javnost o povredama prava pacijenata,
- obavlja i druge poslove određene Zakonom o zaštiti prava pacijenata, a sukladno Poslovniku.

Na temelju članka 33. stavka 2. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj: 169/04. i 37/08.) Povjerenstvo je na svojoj 2. sjednici održanoj dana 5. travnja 2022. godine donijelo novi „Poslovnik o radu županijskog Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji“. Svaki pacijent koji nije zadovoljan načinom pružanja zdravstvene zaštite, odnosno ako smatra da mu je povrijeđeno neko pravo iz sustava



zdravstvene zaštite, ima pravo podnijeti pritužbu ovom Povjerenstvu. Povjerenstvo je i tijekom proteklog izvještajnog razdoblja djelovalo isključivo u skladu sa Zakonom i važećim Poslovníkom o svom radu. Sjednice Povjerenstva održavane su sukladno zaprimljenim zahtjevima. Skupština Dubrovačko-neretvanske županije osigurala je proračunska sredstva za rad Povjerenstva. Povjerenstvo je na svojoj 18. (osamnaestoj) sjednici održanoj 19. prosinca 2024. godine prihvatilo Izvješće o radu Povjerenstva.

Pučki pravobranitelj Republike Hrvatske je dopisom KLASA: 028-01/24-04/0066, URBROJ: 506-02, Zagreb, 19. prosinca 2024. godine zatražio od ovog Povjerenstva Izvješće o radu Povjerenstva za 2024. godinu. Povjerenstvo je svojim dopisom, KLASA: 004-01/22-01/02, URBROJ: 2117-12/5-22-108, Dubrovnik, 30. prosinca 2024. god. izvijestilo Pučkog pravobranitelja Republike Hrvatske o svom radu u 2024. godini. Na Izvješće o radu Povjerenstva u 2024. godini Pučki pravobranitelj Republike Hrvatske nije imao nikakvih primjedbi.

Povjerenstvo je zaprimilo pritužbe/predstavke slijedeće strukture:

- pritužba na rad stomatologa,
- obavijest o možebitno počinjenom kaznenom djelu liječnice,
- prijedlog za dodatnim educiranjem članova komisije za invalidne osobe, a koja su vezana uz zaštitu prava pacijenata,
- pritužba na rad liječnika obiteljske medicine (2 pritužbe),
- upit Povjerenstvu kako, gdje i kome se treba obratiti za točnu informaciju koji liječnici obiteljske medicine i stomatolozi su slobodni za upis novih pacijenata,
- prigovor pacijenta Povjerenstvu jer lista HZZO-a, na internet stranici nije referentna i nije valjan argument pacijentu za upis liječnicima kod kojih se pacijent pokušavao upisati,
- prigovor udruge građana na funkcioniranje zdravstvene zaštite na otoku Lastovo,
- upit udruge građana o stanju bazena u Općoj bolnici Dubrovnik i mogućnosti njegovog stavljanja u funkciju,
- pritužba pacijenta da ne postoji mogućnost dolaska do informacija putem službene stranice vezanu uz raspored o radnom vremenu liječnice obiteljske medicine,
- pritužba na rad ginekologa (2 pritužbe),
- izvještavanje Povjerenstva od strane udruge građana vezano uz problematiku hitnog transporta pacijenata s otoka Lastova,
- pritužba na rad doktorice u OHBP OB Dubrovnik,
- pritužba na rad medicinske sestre u ordinaciji liječnika obiteljske medicine.

Temeljem zaprimljenih pritužbi/predstavki, Povjerenstvo je tijekom izvještajnog razdoblja postupalo ovisno o predmetu na sljedeći način:

- od odgovornih osoba u zdravstvenim ustanovama, odnosno ordinacijama privatne prakse Povjerenstvo je tražilo njihova službena očitovanja vezano uz sav sporni sadržaj zaprimljenih pritužbi/predstavki pacijenata,
- nakon utvrđivanja činjeničnog stanja Povjerenstvo je donosilo zaključke i tražilo postupanja odnosno očitovanje Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, Hrvatske liječničke komore, Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske,
- Povjerenstvo je podnositelje pritužbi i predstavki obavještavalo o svojim službenim aktivnostima, zaključcima i mogućem daljnjem službenom postupanju s tim u vezi,



- Povjerenstvo je probleme rješavalo mirnim putem tako da pacijent bude optimalno zbrinut i zadovoljan, sukladno pravilima struke,
- Povjerenstvo je zaprimljene pritužbe rješavalo sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj: 169/04 i 37/08), Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka („Narodne novine“, broj: 42/18) kojim se osigurava provedba Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine, Poslovnika o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji, i drugim pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

Pod dostavljenim pritužbama pacijenata Povjerenstvo kontaktira ne samo pacijente koji se žale, već i liječnike, ravnatelje domova zdravlja, ravnatelja Opće bolnice Dubrovnik, a također se traži mišljenje od nadležnih institucija (npr. HZZO, ministarstava i dr.). Suradnja sa svim dionicima zdravstvenog sustava bila je primjerena. Zajedničkom suradnjom svih prethodno navedenih sudionika omogućili smo da pacijenti, podnositelji pritužbi, dobiju odgovor, odnosno da im se omogući korištenje zdravstvene zaštite sukladno odredbama Zakona o zaštiti prava pacijenata.

Javnosti su dostupne informacije o županijskom Povjerenstvu. Izvješće, sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, dostavlja se Županijskoj skupštini Dubrovačko-neretvanske županije i Ministarstvu zdravstva Republike Hrvatske, te Pučkom pravobranitelju Republike Hrvatske.

Upoznali smo građanstvo Dubrovačko-neretvanske županije s postojanjem Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata, s njegovim djelokrugom rada, nadležnostima i ovlastima, preko web-a DNŽ-a. Za lakšu komunikaciju s pacijentima otvorena je e-mail adresa: [zastita.prava.pacijenata@dnz.hr](mailto:zastita.prava.pacijenata@dnz.hr)

Povjerenstvo je tijekom izvještajnog razdoblja vezanog uz 2024. godinu svoju zahtjevnu ulogu obavljalo stručno, savjesno, odgovorno i pravodobno u skladu s podnesenim pritužbama pacijenata štiteći prava pacijenata i zdravstvenog osoblja, a sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Posebno se pazilo na pravnu zaštitu i predlaganje mjera kojima se promiče zaštita prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji. Povjerenstvo je u izvještajnom razdoblju radilo, a i u buduću će raditi na omogućavanju što bolje suradnje pacijenata, liječnika i zdravstvenog osoblja gdje je suradnja pacijenata i dobra volja liječnika i zdravstvenog osoblja jako važna.

Također, je vrlo važno ukazivanje od strane pacijenata na pojedina kršenja prava, kako se takva kršenja ne bi ponavljala u budućnosti. Ovo Povjerenstvo smatra da je jako bitno poticati razvijanje svijesti stanovništva o pravima koje imaju pacijenti i pojedine skupine pacijenata radi smanjivanja broja pritužbi i poboljšanja funkcioniranja zdravstvene zaštite.

Upravni odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje i Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj prosljeđuje Županijskoj skupštini Dubrovačko-neretvanske županije ovo Izvješće na raspravu i donošenje.

S poštovanjem,

Predsjednik Povjerenstva

Zoran Jablanov, univ. spec. iur. v. r.



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**DUBROVAČKO-NERETVANSKA ŽUPANIJA**  
**Upravni odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje**

KLASA: 004-01/25-01/2  
URBROJ: 2117-12-25-1  
Dubrovnik, 26. veljače 2025. godine

**DUBROVAČKO-NERETVANSKA**  
**ŽUPANIJA**  
**n/p župana Nikole Dobroslavića**  
**- ovdje -**

**PREDMET:** Prijedlog Nacrta Izvješća Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u  
Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2024. godinu,  
*- dostavlja se*

**PRAVNI TEMELJ:** Zakon o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine", broj: 169/04 i 37/08),  
članak 23. Statuta Dubrovačko-neretvanske županije ("Službeni glasnik Dubrovačko-  
neretvanske županije", broj: 3/21)

**NADLEŽNOST ZA DONOŠENJE:** Županijska skupština

**PREDLAGATELJ:** Upravni odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje

**IZVJESTITELJ:** Zoran Jablanov, univ. spec. iur., Predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava  
pacijenata Dubrovačko-neretvanske županije

U prilogu Vam dostavljamo Prijedlog Nacrta Izvješća Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u  
Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2024. godinu. Molimo Vas da isti razmotrite, utvrdite  
prijedlog Zaključka i isti prosljedite Županijskoj skupštini na raspravu i donošenje.

S poštovanjem,

Pročelnica

Đurđica Popović

Prilozi:

1. Izvješće o radu Povjerenstva,

Dostaviti:

1. Naslovu,
2. Upravnom odjelu za zdravstvo, obitelj i branitelje
3. Pismohrani.

**ĐURĐICA POPOVIĆ**  
HR-92753159615



Elektrončki potpisano: 03.03.2025T11:59:14 (UTC:2025-03-03T10:59:14Z)

Provjera: <https://epotpls.rdd.hr/provjera>

Broj zapisa: e1591a39-1ce6-4759-9679-91a40a92ffdf





## OBRAZLOŽENJE

U Zakonu o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine", broj: 169/04 i 37/08 – dalje u tekstu Zakon) određuju se prava pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite, te način zaštite i promicanje tih prava. Pravni temelj za donošenje ovog Izvješća sadržan je u odredbama članka 33. Zakona sukladno kojem Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave godišnje izvješće o svom radu. Odredbama članka 23. Statuta Dubrovačko-neretvanske županije ("Službeni glasnik Dubrovačko-neretvanske županije" broj: 3/21) propisana je nadležnost Skupštine Dubrovačko-neretvanske županije za prihvaćanje ovog Izvješća. Odredbama članka 30. i 31. Zakona o zaštiti prava pacijenata propisano je da se u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata te da ono djeluje pri upravnom tijelu nadležnom za poslove zdravstva. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji imenovano je sukladno članku 32. Zakona o zaštiti prava pacijenata na 6. sjednici Županijske skupštine održanoj dana 17. prosinca 2021. godine („Službeni glasnik Dubrovačko-neretvanske županije“ broj: 2/22, dalje - Povjerenstvo). Ovo Izvješće se podnosi na godišnjoj razini kako bi se na području Dubrovačko-neretvanske županije pratile aktivnosti Povjerenstva oko primjene propisa koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata. Povjerenstvo je zaprimljene pritužbe rješavalo sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka ("Narodne novine" broj: 42/18) kojim se osigurava provedba Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine, Poslovníkom o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji, KLASA: 004-01/22-01/02, URBROJ : 2117-12/5-22-06, Dubrovnik od 5. ožujka 2022. godine i drugim pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Izvješće o radu Povjerenstva, KLASA: 004-01/22-01/02, URBROJ: 2117-12/1-24-108, Dubrovnik od 19. prosinca 2024. godine ovo Povjerenstvo je prihvatilo na svojoj 18. (osamnaestoj) sjednici održanoj 19. prosinca 2024. godine. Tekst prijedloga Izvješće Povjerenstva na području Dubrovačko-neretvanske županije za 2024. godinu sastavni je dio ovoga obrazloženja.

Upravni odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje i Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj prosljeđuju Županijskoj skupštini Dubrovačko-neretvanske županije ovo Izvješće na raspravu i donošenje.





Na temelju članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine", broj: 169/04 i 37/08) i članka 36. Statuta Dubrovačko-neretvanske županije ("Službeni glasnik Dubrovačko-neretvanske županije", broj: 3/21), Župan Dubrovačko-neretvanske županije, donio je

## ZAKLJUČAK

Utvrdjuje se Prijedlog Izvješća Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2024. godinu i prosljeđuje Županijskoj skupštini na raspravu i donošenje.



Župan

Nikola Dobroslavčić

KLASA: 004-01/25-01/2  
URBROJ: 2117-01-25-  
Dubrovnik, 27. veljače 2025. godine.

Dostaviti:

1. Županijskoj skupštini, ovdje
2. Upravnom odjelu za zdravstvo, obitelj i branitelje, ovdje,
3. Pismohrani.