



**REPUBLIKA HRVATSKA
GRAD ZAGREB
POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA GRADA ZAGREBA**

Na temelju članka 33. stavka 2. Zakona o zaštiti prava pacijenata (Narodne novine, broj 169/04 i 37/08), Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba na 11. sjednici donijelo je

**POSLOVNIK O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA GRADA ZAGREBA**

I. OPĆA ODREDBA

Članak 1.

Poslovníkom o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) uređuje se organizacija i način rada i druga pitanja vezana za rad Povjerenstva.

II. NAČIN RADA I OVLASTI POVJERENSTVA

Članak 2.

U ostvarivanju svojih zadaća Povjerenstvo:

- prati primjenu propisa na području Grada Zagreba koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata,
- prati povrede pojedinačnih prava pacijenata na području Grada Zagreba,
- predlaže poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata Grada Zagreba,
- 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 Gradskoj skupštini Grada Zagreba i Ministarstvu zdravstva godišnje izvješće o svom radu,
- obavještava javnost o povredama prava pacijenata,
- obavlja druge poslove određene Zakonom o zaštiti prava pacijenata.

Članak 3.

Povjerenstvo je sastavljeno od pet (5) članica koje su imenovane na četiri godine i mogu biti razriješene prije isteka vremena na koje su imenovane.

Članice na konstituirajućoj sjednici između sebe biraju predsjednicu i zamjenicu predsjednice Povjerenstva.

Sjedište Povjerenstva je na lokaciji Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, Zagreb, Prilaz Ivana Visina 1-3.

Članak 4.

Povjerenstvo radi na sjednicama. Sjednice Povjerenstva održavaju se na adresi sjedišta Povjerenstva, elektronskim putem (online) ili hibridno.

Kod hibridnog načina održavanja sjednice bar je jedna članica prisutna na lokaciji sjedišta Povjerenstva. Prilikom elektronskog (online) i hibridnog održavanja sjednice članice međusobno komuniciraju telefonski, video vezom ili drugim načinom komunikacije na daljinu. Sjednice se održavaju najmanje jednom mjesečno, a po potrebi i više puta.

Sjednice saziva predsjednica Povjerenstva pisanim putem, putem elektroničke pošte, a u slučaju žurnosti putem telefona. Poziv se dostavlja članicama Povjerenstva u pravilu najkasnije 48 sati prije održavanja sjednice te iznimno u slučajevima posebne hitnosti 24 sata prije održavanja, a sadrži mjesto i vrijeme održavanja sjednice, prijedlog dnevnog reda, te po potrebi druge podatke. Zapisnik sa sjednice sastavlja jedna od članica Povjerenstva po redoslijedu, tako da svaka članica sastavlja svaki peti zapisnik ili prema dogovoru na sjednici. Zapisnik se dostavlja na verifikaciju svim članicama Povjerenstva koje su sudjelovale na sjednici.

Na početku svake sjednice potvrđuje se dnevni red koji se može promijeniti većinom glasova članica Povjerenstva te se verificira zapisnik sa zadnje sjednice. Verificirani zapisnik potpisuje predsjednica Povjerenstva ili članica koja zamjenjuje predsjednicu. Zapisnik sa sjednice Povjerenstva po potrebi se može verificirati i prije održavanja sljedeće sjednice izjavama članica Povjerenstva, pravodobno dostavljenim sredstvima poslovne komunikacije u Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom.

Sjednicama Povjerenstva ili na raspravama o pojedinim točkama dnevnog reda mogu prisustvovati i druge osobe (predstavnici nadležnih tijela, zdravstveni djelatnici, stručnjaci, itd.).

Članak 5.

Na sastanku Povjerenstva vodi se zapisnik. Zapisnik potpisuje predsjednica Povjerenstva ili zamjenica predsjednice.

Svakoj članici Povjerenstva uručuje se primjerak zapisnika, a jedan primjerak zadržava Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom.

Članak 6.

Povjerenstvo zaprima pritužbe pacijenata ili njihovih ovlaštenih osoba podneskom putem pošte dostavljene na adresu sjedišta Povjerenstva, s naznakom „za Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata“, i/ili na adresu e-pošte: povjerenstvo.prava-pacijenata@zagreb.hr . Pritužbe pacijenata mogu se zaprimiti usmeno na adresi sjedišta Povjerenstva, četvrtkom od 9 do 12 sati.

O zaprimljenim pritužbama Povjerenstvo odlučuje u roku od 15 dana računajući od dana uredno zaprimljene pritužbe pacijenta ili ovlaštene osobe. Navedeni rok se produljuje ako je u vezi pritužbe potrebno zatražiti informacije od nadležnih tijela. Ukoliko je pritužba nepotpuna i ne sadrži sve potrebne podatke da bi se po njoj moglo postupati, Povjerenstvo će pozvati podnositelja da u roku 8 dana od dana primitka poziva dopuni pritužbu, u suprotnom, smatrat će se da pritužba nije podnesena. Pritužba mora sadržavati podatke o pacijentu, naziv zdravstvene ustanove na koju se pritužba odnosi, opis povrede ili ugrožavanja prava pacijenata, te kontakt podnositelja pritužbe. Temeljem odredbe članka 7. stavka 2. Opće uredbe o zaštiti podataka (SL EU L119), podnositelj je uz pritužbu dužan priložiti popunjeni obrazac Privole.

O svim poduzetim mjerama i aktivnostima u povodu pritužbe, Povjerenstvo je dužno obavijestiti podnositelja pritužbe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana.

Članak 7.

Predsjednica kao zastupnica Povjerenstva:

- podnosi godišnje Izvješće o radu Gradskoj skupštini Grada Zagreba te ga prezentira na sjednici Gradske skupštine Grada Zagreba,
- sudjeluje na redovitom godišnjem sastanku nacionalnog Povjerenstva za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravstva.

U slučaju spriječenosti predsjednice Povjerenstva u obavljanju tih poslova zamijenit će ju zamjenica, a u slučaju njene spriječenosti poslove će obaviti članica Povjerenstva koju podrži većina članica.

Predsjednica Povjerenstva ovlaštena je da zajedno s još jednom članicom Povjerenstva neposredno kontaktira s pacijentom ili njegovim ovlaštenikom, sastaju se s njim ili članom njegove obitelji na način propisan ovim Poslovníkom. Navedene poduzete aktivnosti smatraju se sjednicama Povjerenstva o kojima se sastavlja zapisnik koji potpisuju svi nazočni.

Članak 8.

Povjerenstvo pravovaljano odlučuje ako je na sjednici nazočno više od polovice članica Povjerenstva, odnosno kada više od polovice članica pravovremeno dostavi predsjednici svoje mišljenje telefonom ili e-mailom kod održavanja elektronskih sjednica.

Akte Povjerenstva potpisuje predsjednica, a u slučaju njene spriječenosti zamjenica.

Izdvojena mišljenja članica unose se u zapisnik.

Članak 9.

Akti Povjerenstva u smislu ovog Poslovníka su svi akti koje prema Zakonu o zaštiti prava pacijenata sastavlja Povjerenstvo - prijedlog, preporuka, obavijest, izvješća te svi drugi akti koji se pojavljuju u redovnom uredskom poslovanju povremenih radnih tijela u skladu s općim propisima za koje se vodi evidencija sukladno propisima o uredskom poslovanju.

Akte Povjerenstva pripremaju članice prema redoslijedu tako da svaka članica sastavlja svaki peti akt unutar određene vrste akata. Navedeni redoslijed određuje predsjednica Povjerenstva, a u slučaju njene spriječenosti zamjenica. Akte povjerenstva članice mogu pripremati i prema drugačijem dogovoru u skladu sa svojim područjima znanja i interesa, ako se tako dogovore na sjednici.

Članak 10.

Za izvršavanje pojedinih zadaća iz nadležnosti Povjerenstva predsjednica Povjerenstva može odrediti jednu ili više članica Povjerenstva.

U slučaju potrebe za žurnim postupanjem Povjerenstva, sve članice Povjerenstva ovlaštene su, da se, uz prethodno odobrenje predsjednice Povjerenstva ili zamjenice, odmah predstave odgovornim osobama u zdravstvenim i drugim s njima povezanim ustanovama, pokažu im svoju službenu iskaznicu članice Povjerenstva te u ime Povjerenstva pristupe zaštiti prava i interesa zdravstveno ugroženih pacijenata.

Članak 11.

Administrativnu pomoć i informatičku podršku Povjerenstvu pruža nadležno upravno tijelo Grada Zagreba.

O pitanjima koja nisu obuhvaćena ovim Poslovnikom, donose se posebne odluke u skladu sa člankom 8. Poslovnika.

Članak 12.

Godišnje izvješće o radu Povjerenstva dostavlja se neposredno ili e-poštom članicama Povjerenstva na usvajanje prije njegova podnošenja Gradskoj skupštini Grada Zagreba.

O usvajanju Godišnjeg izvješća o radu članice Povjerenstva moraju glasati na zadnjoj sjednici koja prethodi slanju Godišnjeg izvješća Gradskoj skupštini Grada Zagreba. Glasanje mora biti točka dnevnog reda sjednice Povjerenstva.

Članak 13.

Izrazi koji se koriste u ovom Poslovniku, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

Članak 14.

U obavljanju svojih ovlasti sve članice Povjerenstva dužne su postupati na način da ne ugroze čuvanje službene odnosno profesionalne tajne.

Sve činjenice vezane uz zdravstveno stanje osobe smatraju se profesionalnom tajnom i ne smiju se bez posebnog odobrenja osobe iznositi u javnosti ili na bilo koji način učiniti dostupnima trećim osobama.

III. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 15.

Stupanjem na snagu ovog Poslovnika prestaje važiti Poslovnik o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba, KLASA: 500-01/23-004/3, URBROJ: 251-09-01/001-23-27 od 15. veljače 2023. i njegove Izmjene, KLASA: 500-01/25-004/3, URBROJ: 251-09-31/001-25-168 od 4. studenog 2025.

Članak 16.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu danom donošenja i objavit će se na internetskoj stranici Grada Zagreba, na poveznici Povjerenstva.

KLASA: 500-01/26-004/52

URBROJ: 251-09-31-1/003-26-42

Zagreb, 17. 7. 2026.

PREDSJEDNICA
Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata
Grada Zagreba

mr.sc. Nada Bjelčić

