



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO ZDRAVSTVA

KLASA: 052-02/26-04/02
URBROJ: 534-03-1-1/2-26-02
Zagreb, 24. veljače 2026.

DOMOVI ZDRAVLJA

- prema popisu u privitku

LIJEČNICI OBITELJSKE MEDICINE

- svima u Mreži javne zdravstvene službe
putem sustava CEZIH

KOORDINACIJA HRVATSKE OBITELJSKE MEDICINE (KoHOM)

Kutnjački put 4, Zagreb, kohom.ured@gmail.com

HRVATSKA LIJEČNIČKA KOMORA, Povjerenstvo za primarnu zdravstvenu zaštitu

Ulica Grge Tuškana 37, Zagreb, hkk@hkk.hr, ines.balint@hkk.hr

PREDMET: Komunikacija pacijenata s izabranim liječnikom opće/obiteljske medicine
- *obrazloženje, dostavlja se*

Poštovani,

Ministarstvo zdravstva kao regulatorno tijelo ovim putem podsjeća na mogućnost korištenja postojeće infrastrukture u komunikaciji pacijenata s liječnicima bez osobnog dolaska u ordinaciju putem web i mobilne aplikacije Portala zdravlja kao sigurnog kanala za naručivanje terapije, razmjenu poruka sa izabranim liječnikom i naručivanje na pregled, te podsjeća na zakonske odredbe. Zakonske odredbe određuju da se prikupljanje, korištenje i obrada zdravstvenih podataka i informacija mora provoditi po načelima zakonitosti prikupljanja i obrade zdravstvenih podataka i informacija, izvornosti, neposrednosti, vjerodostojnosti, istinitosti, pouzdanosti, te zaštite zdravstvenih podataka i informacija.

U skladu sa Zakonom o podacima i informacijama u zdravstvu i zakonskim okvirima koji reguliraju zaštitu osobnih podataka, liječnici su voditelji obrade. Voditelj obrade snosi odgovornost za bilježenje i obradu podataka izvan sigurnosnih okvira. Izabrani liječnik omogućuje komunikaciju putem Portala zdravlja. Pacijent u tom slučaju može upisati i slati poruku prema odabranom liječniku. Putem Portala zdravlja liječnik može označiti lijekove za koje je dopustio zahtjev za obnavljanjem, a pacijent može zatražiti obnovu lijekova.

Ministarstvo zdravstva **ne zabranjuje** telefonsku komunikaciju, komunikaciju putem elektroničke pošte niti korištenje govornih automata, već apelira na pružatelje zdravstvene zaštite da se prilikom korištenja istih obrati pažnja na zaštitu osobnih i posebno osjetljivih zdravstvenih podataka budući da takva razmjena predstavlja povećani sigurnosni rizik zbog mogućnosti nenamjernog otkrivanja ili zlouporabe informacija.

Ministarstvo zdravstva je svjesno da postoji dio populacije koja nije vješta, nema mogućnosti, ne želi koristiti, nije zatražila komunikaciju putem Portala zdravlja ili je liječnik nije aktivirao. Liječnik kao voditelj obrade dužan je upoznati pacijenta s primarnim, zakonitim i sigurnim kanalom „Portalom zdravlja“, te kako bi se pacijentu omogućilo nesmetano ostvarivanje zdravstvene zaštite, **može ponuditi** dodatne kanale komunikacije.

Pacijent mora biti upoznat s rizicima korištenja alternativnih načina komunikacije te zahtijevati i pristati na alternativni način komunikacije. Liječnik mora biti svjestan rizika i odgovornosti, pružiti adekvatnu informaciju pacijentu te prilikom komunikacije davanje osjetljivih podataka svesti na minimum. Ugovor između voditelja obrade (liječnika) i izvršitelja obrade (npr. tvrtke koja pruža usluge telefonske sekretarice) mora biti u skladu sa zakonskim okvirima koji reguliraju zaštitu osobnih podataka.

S poštovanjem,


MINISTRICA
doc. dr. sc. Irena Hršić, dr. med.

Dostaviti:

1. Naslovu
2. Evidencija, ovdje

Privitak:

Domovi zdravlja:

Dom zdravlja Bjelovarsko-bilogorske županije
Dom zdravlja Brodsko-posavske županije
Dom zdravlja Čakovec
Dom zdravlja Dubrovnik
Dom zdravlja "Ante Franulović" Vela Luka
Dom zdravlja Korčula
Dom zdravlja Metković
Dom zdravlja Zagreb-Centar
Dom zdravlja Zagreb-Zapad
Dom zdravlja Zagreb-Istok
Dom zdravlja MUP-a
Istarski domovi zdravlja
Dom zdravlja Karlovačke županije
Dom zdravlja Koprivničko-križevačke županije
Dom zdravlja Krapinsko-zagorske županije
Dom zdravlja Ličko-senjske županije
Dom zdravlja Osječko-baranjske županije
Dom zdravlja Ploče
Dom zdravlja Požeško-slavonske županije
Dom zdravlja Primorsko-goranske županije
Dom zdravlja Sisačko-moslavačke županije
Dom zdravlja Splitsko-dalmatinske županije
Dom zdravlja Šibensko-kninske županije
Dom zdravlja Varaždinske županije
Dom zdravlja Virovitičko-podravske županije
Dom zdravlja Vukovarsko-srijemske županije
Dom zdravlja Zadarske županije
Dom zdravlja Zagrebačke županije

