



OPĆA BOLNICA ZABOK I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA



PRIRUČNIK ZA PACIJENTE

Osnovne informacije i upute
za lakše snalaženje u bolnici



Zabok, srpanj 2026. godine

SADRŽAJ

1. UVODNA RIJEČ	1
2. KONTAKT, PRISTUP I SNALAŽENJE U BOLNICI	2
2.1. Internet stranica.....	2
2.2. Telefonski kontakti	2
2.3. Parkiranje	2
2.4. Prometna povezanost	2
2.5. Informacijske ploče	3
3. NARUČIVANJE.....	4
4. PRIJAM U BOLNICU	6
5. BOLNIČKO LIJEČENJE.....	7
5.1. Smještaj na odjelu	7
5.2. Prava pacijenta	9
5.3. Dužnosti pacijenata.....	9
6. DIJETE U BOLNICI.....	10
6.1. Priprema djeteta za boravak u bolnici	10
6.2. Boravak roditelja/skrbnika uz dijete u bolnici	10
6.3. Posjete djeci	10
7. INFORMACIJE I POSJETE PACIJENTIMA	11
7.1. Informacije	11
7.2. Posjete	11
8. OTPUST IZ BOLNICE	12
9. SUDJELOVANJE U PLAĆANJU ZDRAVSTVENIH USLUGA	12
10. DODATNI SADRŽAJI U BOLNICI	13
11. PRITUŽBE I PRIGOVORI.....	14



1. UVODNA RIJEČ

Poštovani pacijenti,

Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana je zdravstvena ustanova koja skrbi za akutno bolesne pacijente kroz dijagnostičke i terapijske postupke na razini poliklinike (ambulante i dnevne bolnice) i stacionara (odjeli za ležeće pacijente).

Priručnik je nastao kao rezultat najčešćih upita pacijenata i vjerujemo da sadrži i odgovor na vaše pitanje.

U cilju što bolje međusobne suradnje, molimo da se pridržavate uputa iz Priručnika.

Ravnateljica Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana

Andreja Filija, dr. med., spec. pedijatrije, uži spec. pedijatrijske neonatologije



2. KONTAKT, PRISTUP I SNALAŽENJE U BOLNICI

2.1. Internet stranica

Na **internet stranici** Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana nalaze se osnovni podaci o ustanovi, telefonski brojevi, oblici naručivanja na pretrage i zahvate, objava javnih natječaja, akti Bolnice...



Internet adresa Bolnice:
www.bolnica-zabok.hr



2.2. Telefonski kontakti

Telefonski kontakti nalaze se na prethodno navedenoj web stranici bolnice, ovdje navodimo samo brojeve telefonske centrale bolnice koja vas može spojiti na bilo koje radilište u bolnici:



TELEFONSKA CENTRALA
049/204-000

Centrala vas može spojiti na
sva radilišta u bolnici.



2.3. Parkiranje

Parkiranje u krugu bolnice je besplatno. Može se parkirati i u uskom krugu bolnice, ali samo za osobe s invaliditetom odnosno osobe koje su privremeno teško pokretne/nepokretne mogu doći pred ulaz bolnice, ali vozač se mora u roku 10 minuta udaljiti s ulaza u bolnicu i parkirati na predviđeno parkirališno mjesto.



**Nikako se ne smije zadržati ulaz na
Objedinjeni hitni bolnički prijem ili ulaz za
reanimaciju.**



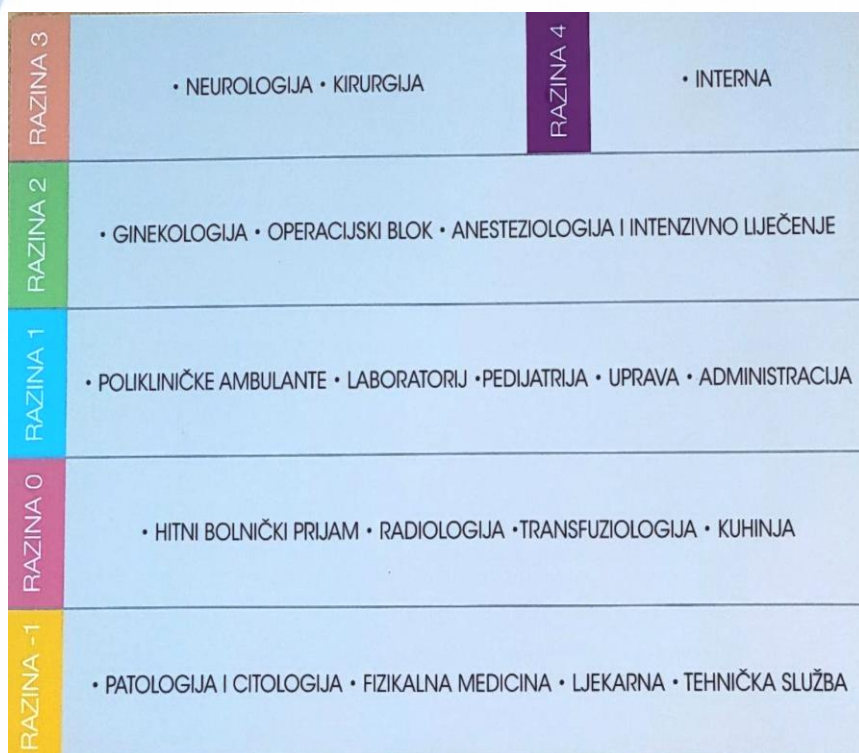
2.4. Prometna povezanost

Bolnica je **prometno povezana** vlakom (stanica cca 1km) i autobusom (stanica u krugu bolnice).

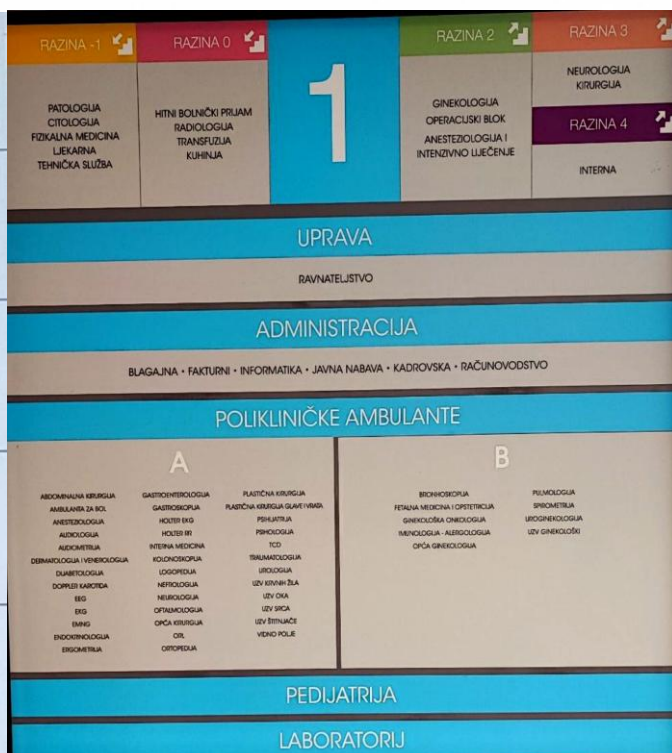


2.5. Informacijske ploče

Unutar ustanove se nalaze **Informacijske ploče** koje služe lakšem snalaženju bolesnika unutar prostora bolnice.



Slika 1. Informacijska ploča



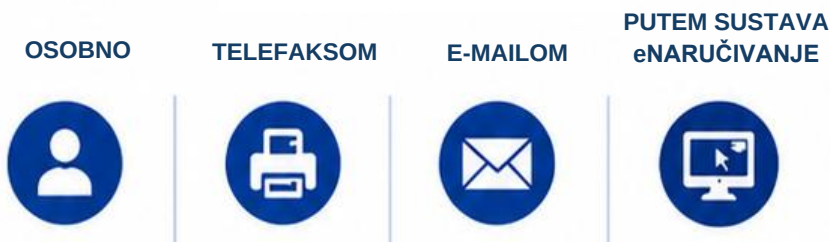
Slika 2. Primjer informacijske ploče – prvi kat

SAVJET ZA SNALAŽENJE

- RAZINA -1** – Patologija i citologija, fizikalna medicina, ljekarna, tehnička služba
- RAZINA 0** – Hitni bolnički prijem, radiologija, transfuziologija
- RAZINA 1** – Polikliničke ambulante, laboratorij, pedijatrija, urologija, ginekološka ambulanta
- RAZINA 2** – Ginekologija, operacijski blok, anesteziologija i intenzivno liječenje
- RAZINA 3** – Neurologija, kirurgija
- RAZINA 4** – Interna medicina, internistička poliklinika i dnevna bolnica

3. NARUČIVANJE

NAČINI NARUČIVANJA



Osobno naručivanje

- **Poliklinika – 1. kat (07:00–15:00):** oftalmologija, optometrija, ORL, urologija, dermatologija i venerologija, psihijatrija, psihologija, logopedija, infektologija i kirurške djelatnosti.
- **Internističke ambulante i Dnevna bolnica (07:00–15:00):** šalter Interne medicine na 4. katu.
- **Ostale djelatnosti** (neurologija, anesteziologija, ginekologija, pedijatrija, radiologija i dr.): osobno naručivanje radnim danom od 07:00–08:00 i 13:00–14:30 u ordinacijama ili na šalterima (radiologija)

Potrebna dokumentacija:

- Važeća uputnica
- Iskaznica obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja
- Osobni dokument sa slikom
- Medicinska dokumentacija po potrebi

Telefaks

Broj telefaksa: 049/204-609. Dokumentacija mora biti potpuna i čitljiva.

E-mail

Zahtjev za naručivanje šalje se na e-mail odgovarajuće ambulante.

Popis adresa nalazi se na internet stranici bolnice.

Slika 3. Šalter za naručivanje 1. kat



Prilikom slanja telefaksa ili e-maila potrebno je navesti:

- Ime i prezime
- Datum rođenja
- OIB ili MBO
- Kontakt telefon
- Razlog naručivanja
- Priložiti uputnicu
- Priložiti medicinsku dokumentaciju ako je potrebna

Nakon obrade zahtjeva pacijent dobiva odgovor s terminom za pregled/pretragu

eNaručivanje

Liječnik primarne zdravstvene zaštite naručuje pacijenta putem sustava eNaručivanje.

Odgovornosti administrativnog djelatnika

Provjera dokumentacije, unos podataka, dodjela termina te informiranje pacijenta.

Obveze pacijenta

Dostaviti točne podatke, donijeti dokumentaciju, doći na pregled ili pravovremeno otkazati termin.

NAČIN	LOKACIJA / KONTAKT	VRIJEME
 Osobno – Poliklinika	1. kat	07:00–15:00
 Osobno – Interna	4. kat	07:00–15:00
 Ostale djelatnosti	Ordinacije / šalteri	07:00–08:00 i 13:00–14:30
 Telefaks	049/204-609	Tijekom radnog
 E-mail	E-mail ambulantni	24 sata (obrađa radnim danom)
 eNaručivanje	Liječnik PZZ	Prema radu ordinacije

Tablica: sažetak



U slučaju hitnog stanja i ugroze života zovete hitnu službu Krapinsko zagorske županije na **194** ili ukoliko možete, dođite u bolnicu bez uputnice, javljate se na objedinjeni hitni bolnički prijam u prizemlju zgrade.



Ukoliko se radi o hitnom ginekološkom stanju ili trudnici javljate se na drugi kat hitna ambulanta. U slučaju hitnoće kod djece, hitna pedijatrijska ambulanta se nalazi na prvom katu u sklopu odjela za pedijatriju.



Naručivanje telefonom nije moguće zbog obveze uvažavanja odredbi zakona o zaštiti osobnih podataka.



VAŽNO: nećete moći dobiti termin pregleda/pretrage bez valjane uputnice za što je dovoljno da je u elektronskom obliku.

Ukoliko pacijent neće doći na zakazani termin dužan je **otkazati narudžbu** na broj **+385 (0)49 204-600**, na e-mail adresu ili fax na koji ste se naručili, pozivom na besplatni broj Bijelog telefona **0800 7229** ili popunjavanjem web forme na stranicama **www.hzzo.hr**.

Osiguravamo dostupnost i koordinaciju zdravstvenih usluga za hrvatske branitelje putem Koordinatora za hrvatske branitelje.

Koordinator za hrvatske branitelje pruža informacije o pravima i mogućnostima korištenja zdravstvenih usluga, koordinira naručivanje na specijalističke preglede i dijagnostičke pretrage, organizaciju sistematskih pregleda te planirani prijem u bolnicu.

Za informacije i naručivanje korisnici se mogu obratiti na broj telefona **049 204 611** ili putem elektroničke pošte **veteranska@bolnica-zabok.hr**



4. PRIJAM U BOLNICU



Prijem na bolničko liječenje može biti hitni ili planirani. Ukoliko dolazite u bolnicu kao planirani prijam, unaprijed ćete dobiti datum i vrijeme dolaska u Bolnicu i moguće neke od specifičnih uputa: biti natašte, ne popiti jutarnju terapiju...



KOD DOLASKA U BOLNICU, PONESITE SA SOBOM:

- ✓ valjanu uputnicu
- ✓ iskaznicu obveznog zdravstvenog osiguranja
- ✓ iskaznicu dopunskog zdravstvenog osiguranja
- ✓ osobni dokument sa slikom
- ✓ nalaze obavljenih pretraga i pregleda
- ✓ posljednji nalaz specijaliste vezano uz sadašnju hospitalizaciju
- ✓ lijekove ili popis lijekova s točnim dozama
- ✓ pidžame/spavačice, papuče, čarape, donji veš
- ✓ pribor za osobnu higijenu: zubna pasta, četkica za zube, češalj, krema, ručnici



SMJEŠTAJ I OSOBNE STVARI

Sve bolesničke sobe imaju telefon na koji vas mogu nazvati članovi obitelji, prijatelji, ali vi ne možete zvati njih.

Za pohranu osobnih stvari, imate na raspolaganju:

- noćni ormarić
- garderobni ormar.



PREPORUČAMO:

vrijedne stvari i novac ostavite kod kuće, odnosno u slučaju hitnog prijama, pošaljite čim prije kući.

U bolnici možemo pohraniti tek manju količinu vrijednosti. Ustrojstvena jedinica, odnosno, Bolnica ne odgovara za nestanak ili uništenje stvari (novac, dragocjenosti i ostalo), koje je pacijent zadržao kod sebe.



5. BOLNIČKO LIJEČENJE

5.1. Smještaj na odjelu

Nakon upisa u bolnicu, medicinska sestra će vas smjestiti u bolesničku sobu (do 3 kreveta po sobi). Svi kreveti imaju sustav elektronskog upravljanja položaja, uz svaki krevet postoji zvono i malo svjetlo –medicinska sestra će vas upoznati kako koristiti navedeno.

Nakon što se smjestite u krevet, medicinska sestra će vam uzeti sestrinsku anamnezu i upoznati vas s tijekom boravka u bolnici.

OKVIRNI DNEVNI RASPORED



06:00 – 14:00

zdravstvena njega, vizita, doručak, operacije, pregledi, pretrage, terapija, ručak



15.00 – 16:00

posjete pacijentima



16.00 – 21:00

zdravstvena njega, terapija, večera



21.00 – 6:00

zdravstvena njega, spavanje, hitnoće



IZLAZAK S ODJELA

U slučaju da na vlastitu inicijativu izlazite s odjela, morate navedeno reći medicinskim sestrama kako bi znale gdje vas naći u slučaju potrebe (za vrijeme vizite i terapija ne možete izaći izvan odjela).



KORIŠTENJE UREĐAJA

Ukoliko se ne protive drugi pacijenti u sobi, pacijent se može služiti svojim radio aparatom, TV prijamnikom, prijenosnim računalom, mobitelom – navedeno treba ugasiti za vrijeme vizite ili u drugim slučajevima kad vas se zamoli.



BOLNIČKA BIBLIOTEKA

Bolnica ima biblioteku s raznim tematskim sadržajem – na zamolbu, možete izabrati knjigu za čitanje.



POSJETITELJIMA NIJE DOPUŠTENO

- X pušenje u prostorima Bolnice*
- X sjedenje na bolesničkim krevetima*
- X remećenje mira bolesnika*
- X donošenje hrane i napitaka koje bolesnik ne smije uživati i ne smije držati u sobi*
- X nepotrebno zadržavanje u bolesničkim prostorijama i bolničkom krugu*
- X obilaženje drugih bolesnika i nuđenje raznih usluga besplatno ili uz naknadu*
- X prodaja bilo koje robe ili predmeta*
- X bacanje otpadaka hrane, papira i slično po prostorijama bolnice*
- X fotografiranje i snimanje u bolesničkim sobama*

TIJEKOM BORAVKA, PACIJENTIMA NIJE DOPUŠTENO

- X pušenje u prostorima Bolnice*
- X upotreba alkohola i opojnih sredstava u prostorima Bolnice*
- X remećenje rada, reda i discipline na bilo koji način u Bolnici ili u krugu Bolnice*
- X izlaženje s odjela i zadržavanje po hodnicima bez dozvole nadležne medicinske sestre*
- X izlaženje iz bolnice bez dozvole nadležnog liječnika*
- X davanje napojnice radnicima bolnice*
- X pristup u kuhinju, pomoćne prostorije, radionice i sl.*
- X oštećivanje zgrada, naprava ili inventara*
- X donošenje ili nabava hrane i napitaka bez dozvole nadležnog liječnika ili odjelne medicinske sestre*
- X fotografiranje i snimanje u bolesničkim sobama*



VAŽNO: korištenje mobitela je dozvoljeno pod uvjetom da njihovo korištenje ne ometa pružanje zdravstvene skrbi, ne narušava privatnost pacijenata, te ne ugrožava sigurnost medicinske opreme i procesa rada.

5.2. Prava pacijenta

Pacijenti Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana, a prema Zakonu o zaštiti prava pacijenata, imaju sljedeća prava:

- ✓ **Pravo na suodlučivanje** – obuhvaća pravo na obavještenost i prihvaćanje/odbijanje
- ✓ **Pravo na obavještenost** pacijenta i drugih osoba koje pacijent imenuje kao osobe za primanje informacija odnosno pacijent može navesti osobe kojima se ne smiju dati informacije o njegovom zdravstvenom stanju
- ✓ **Pravo na prihvaćanje ili odbijanje** preporučenog dijagnostičkog ili terapijskog postupka osim u slučaju neodgodive medicinske intervencije čije bi nepoduzimanje ugrozilo život i zdravlje pacijenta ili izazvalo trajna oštećenja njegovoga zdravlja. Za osobe mlađe od 18g. i osobe koje su lišene poslovne sposobnosti, suglasnost potpisuje zakonski zastupnik/skrbnik/roditelji.
- ✓ **Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji**
- ✓ **Pravo na povjerljivost** – pacijent ima pravo dati usmenu ili pisanu izjavu o osobama koje mogu biti obaviještene o njegovom zdravstvenom stanju. Pacijent može imenovati i osobe kojima zabranjuje davanje tih podataka.
- ✓ **Pravo na održavanje osobnih kontakata** – posjete, telefonski kontakt
- ✓ **Pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove** (potreban potpis o odbijanju) osim u slučajevima kada bi to štetilo njegovome zdravlju i zdravlju ili sigurnosti drugih osoba
- ✓ **Pravo na privatnost**
- ✓ **Pravo na zaštitu od znanstvenog istraživanja** – samo uz pristanak obaviještenog pacijenta
- ✓ **Pravo na naknadu štete.**

5.3. Dužnosti pacijenata



- ✓ Uvijek dati točne informacije
- ✓ Uputiti pitanje u slučaju nerazumijevanja obrazloženja
- ✓ Pridržavati se dobivenih uputa
- ✓ Čuvati bolničku imovinu (u slučaju kvara obavijestiti medicinsku sestru)
- ✓ Poštovati odredbu o zabrani pušenja.
- ✓ Obzirno se ponašati prema drugim bolesnicima, posjetiteljima i djelatnicima odjela





6. DIJETE U BOLNICI

6.1. Priprema djeteta za boravak u bolnici

Boravak djeteta u bolnici predstavlja stresni događaj kako za dijete tako i za roditelja djeteta. Ovisno o dobi djeteta, na razumljiv način mu treba objasniti kamo ide i što ga u bolnici očekuje. Najvažnije je pred djetetom pokušati sakriti uznemirenost i biti iskren u razgovoru. Djetetu će puno značiti ukoliko ga uključite u pripremu stvari za bolnicu; u dogovoru s osobljem bolnice svakako ponesite omiljenu igračku ili predmet koji mu je važan.



Slika 4. Bolnički kreveti – Odjel pedijatrije

6.2. Boravak roditelja/skrbnika uz dijete u bolnici

Svjesni smo koliko je prisutnost roditelja važna za dijete tijekom liječenja. Kako bi boravak u bolnici bio što ugodniji i manje stresan, roditelju odnosno skrbniku u propisanim slučajevima omogućuje se boravak uz dijete tijekom hospitalizacije.

Besplatan smještaj uz dijete imaju:

- **Roditelji djece do 7 godina starosti**
(od 3. do 7. godine smještaj sufinancira Krapinsko-zagorska županija)
- **Roditelji djece do 15 godina starosti, uz uvjet:**
 1. troje ili više djece u obitelji
 2. korisnici zajamčene minimalne naknade
(smještaj sufinancira Krapinsko-zagorska županija)
- **Roditelji djece s:**
 1. malignim bolestima
(mlađi od 18 godina)
 2. poteškoćama u razvoju
(bez obzira na dob djeteta)

Dnevni boravak uz dijete (bez plaćanja): 9.00 – 20.00

6.3. Posjete djeci

Donosite što manje stvari. Hranu u dogovoru s osobljem. Nemojte hraniti tuđu djecu jer druga djeca možda ne smiju jesti određenu hranu. U posjetu može doći jedna zdrava osoba.



7. INFORMACIJE I POSJETE PACIJENTIMA

7.1. Informacije

Pravo na informacije imaju pacijenti i osobe koje pacijent navede kao kontakt, tj. roditeljima, djeci, bračnom ili izvanbračnom partneru, zakonskom zastupniku ili skrbniku. Pacijent ima pravo navesti i osobe kojima se informacije neće dati.

Informacije daje odjelni liječnik.

	INFORMACIJE O PACIJENTIMA PO ODJELIMA
	NEUROLOGIJA I KIRURGIJA Informacije: 13.30 – 14.30
	GINEKOLOGIJA I OPSTETRICIJA Informacije: 13.00 – 14.00
	INTERNA Informacije: 14.00 – 15.00
	JEDINICA INTENZIVNOG LIJEČENJA (JIL) Telefonske informacije: 14.00 – 15.00
	PEDIJATRIJA Informacije prema dogovoru s liječnikom i odjelom

7.2. Posjete

REDOVNO VRIJEME POSJETA: 15.00 – 16.00

Na ulazu na odjel postoji antiseptik kojeg preporučamo koristiti prije i nakon završenih posjeta.

Broj posjetitelja se prilagođava zdravstvenom stanju bolesnika – maksimalno 2 osobe po bolesniku. U jedinicama intenzivnog liječenja i kod bolesnika u izolaciji, dozvoljava se posjeta jedne osobe uz kraće vremensko ograničenje. Iznimno, uz suglasnost odjelnog liječnika, a ovisno o stanju pacijenta, omogućava se da to budu dvije ili više osoba. Na dan operacije nema posjeta.

Bolesnički krevet je za uporabu samo bolesnicima, ne i posjetiteljima.

Sanitarni čvor uz sobu bolesnika nije namijenjen za korištenje posjetiteljima, već samo bolesnicima.

Upute o posjetama podložne su promjenama (ovisno o epidemiološkoj situaciji i sl.).



8. OTPUST IZ BOLNICE

Liječnik i glavna sestra odjela vas obavještavaju o otpustu kući ili premještanju u drugu ustanovu.

S glavnom sestrom dogovarate način prijevoza: osobnim automobilom ili kod teže pokretnih/nepokretnih bolesnika sanitetskim prijevozom koji dolazi sutradan. Obitelj ili pacijent dužni su osigurati prijevoz prilikom otpusta, ukoliko ne postoji zdravstveni razlog za sanitetskim prijevozom.

Otpusno pismo dobivate na dan otpusta. Otpusno pismo sadrži informacije o tijeku liječenja i preporuke za daljnju terapiju i dijagnostiku. Otpusno pismo nosite liječniku obiteljske medicine.

Ukoliko postoje specifičnosti u daljnjoj skrbi (npr. trajno uvedeni urinarni kateter, enterostoma, nazogastrična sonda), osoblje bolnice će provesti edukaciju Vas i/ili članova obitelji/prijatelja o skrbi oko navedenog pomagala. Kod kuće će edukaciju nastaviti provoditi patronažna sestra odnosno skrbiti oko navedenog medicinska sestra kućne njege, a sve uz nadzor liječnika obiteljske medicine.

Članovi obitelji/skrbnik su dužni preuzeti skrb za pacijenta po završenom liječenju u akutnoj bolnici u kućnom okruženju ili osigurati smještaj u adekvatnoj instituciji.

9. SUDJELOVANJE U PLAĆANJU ZDRAVSTVENIH USLUGA

Obavezno zdravstveno osiguranje su dužne imati sve osobe s prebivalištem u RH i stranci s odobrenim stalnim boravkom u RH, osim ukoliko je međunarodnim ugovorom/posebnim zakonom drugačije određeno.

Obavezno zdravstveno osiguranje pokriva 80% cijene primljenih usluga, dok 20% usluga (participacija) podmiruje osiguranik (do maksimalnog iznosa od 530,88 eura). Navedeni udio od 20% (participacija) se može podmiriti ugovaranjem dopunskog zdravstvenog osiguranja. Osnovno osiguranje podmiruje 100% primljenih usluga vezano uz zloćudne bolesti, trudnoću, psihijatrijske bolesti...



Plaćanje participacije je moguće:

1. Odmah na blagajni bolnice (ravnateljstvo 1.kat) ili na šalteru preko POS uređaja (plaćanje kreditnom karticom),
2. Putem internet bankarstva ili
3. Općom uplatnicom na svim uplatnim mjestima u roku od 8 dana.

Strani osiguranik: EU iskaznica pokriva hitne intervencije, a ostalo plaćate odmah. Račun prosljeđujete osiguravajućoj kući koja vraća dio ili sve troškove ovisno o sklopljenom ugovoru.

10. DODATNI SADRŽAJI U BOLNICI

- ✓ **Duhovna briga:** svećenik po vašem izboru.
Bolnička kapelica Sv. Ivana Krstitelja (prizemlje)
- ✓ **Prodaja tiskovina** Tisak (prizemlje), radno vrijeme:
ponedjeljak – petak 06:00 – 19:00, subota i nedjelja 07:30-15:00
- ✓ **Prodaja mješovite robe** (prizemlje, iza caffe bara), radno vrijeme: pon - pet 06:30 - 19:00, sub 09:00 - 17:00, ned 9:00 – 14:00
- ✓ **Caffe bar** (prizemlje), radno vrijeme:
pon - pet 6:30 – 18:30, sub i ned 13:00 - 17:00
- ✓ **Ljekarna** specijalizirana prodavaonica ortopedska pomagala i bez receptni lijekovi, radno vrijeme: pon - pet 8:00 - 16:00
- ✓ Aparati s hladnim i toplim napitcima nalaze na svakom katu nasuprot dizala.



11. PRITUŽBE I PRIGOVORI

Pacijent i/ili njegov zakonski zastupnik/skrbnik može podnijeti pritužbu/prigovor za zaštitu svojih prava, neposredno ili pisanim putem:

- ✓ Ravnatelju zdravstvene ustanove putem pošte/elektroničke pošte informacije@bolnica-zabok.hr ili na kontakt broj telefona **049/204-011**

Želimo vam brz opravak!