

KLASA: 504-02/13-01/8  
URBROJ: 338-01-06-07-21- 11  
Zagreb, 30. lipnja 2021. godine

**UGOVORNIM ZDRAVSTVENIM  
USTANOVAMA I  
UGOVORNIM ORDINACIJAMA  
PRIVATNE PRAKSE  
- s v i m a**

Predmet: zdravstvena zaštita inozemnih osiguranika koji privremena borave na području  
Republike Hrvatske  
- Uputa za postupanje

Poštovani,

iako u području prava inozemnih osiguranika koji privremeno borave na području  
Republike Hrvatske nije došlo do značajnih promjena u odnosu na upute dostavljene proteklih  
godina, slobodni smo podsjetiti na najvažnije informacije, a u skladu s europskim pravnim  
propisima i međunarodnim ugovorima o socijalnom osiguranju.

### **1. Europska kartica zdravstvenog osiguranja (EKZO)**

Osnovom EKZO osiguranici država članica EU, EEP (Norveška, Island i Lihtenštajn),  
Švicarske i Ujedinjene kraljevine Velike Britanije i Sjeverne Irske imaju pravo na neodgodivu  
zdravstvenu zaštitu, koju ostvaruju **na isti način i pod istim uvjetima kao i hrvatski  
osiguranici**. Između ostalog naplaćuje im se iznos sudjelovanja u troškovima zdravstvene  
zaštite u slučaju kada bi isto bile obvezne platiti i osigurane osobe Hrvatskog zavoda za  
zdravstveno osiguranje (u daljnjem tekstu: HZZO), koje nemaju policu dopunskog  
zdravstvenog osiguranja.

Neodgodiva zdravstvena zaštita je **širi pojam od hitne zdravstvene zaštite**, tako da  
inozemni osiguranici s EKZO imaju pravo na sve zdravstvene usluge koje ne mogu čekati do  
planiranog boravka u matičnu državu. Znači uvijek je potrebno uzeti u obzir zdravstveno stanje  
pacijenta i dužinu očekivanog boravka.

Na EKZO se ostvaruje pravo i na zdravstvene usluge **za kronične bolesti, odnosno  
za već postojeće dijagnoze**. Za pojedine zdravstvene usluge vezane u navedeno (dijaliza,  
terapija kisikom, kemoterapija i specijalni tretmani za astmu) potreban je **prethodni dogovor**  
sa samim pružateljem zdravstvene usluge, tako da inozemni osiguranik prije dolaska treba  
kontaktirati vašu zdravstvenu ustanovu te se naručiti za potrebnu zdravstvenu uslugu.

Ukoliko do kraja liječenja za osiguranu osobu ne zaprimite EKZO ili Certifikat koji pokriva razdoblje liječenja osigurane osobe, pružene usluge potrebno je naplatiti samoj osobi.

Ponovno naglašavamo da u slučaju osiguranika država članica EU koji privremeno borave u Hrvatskoj **nije dozvoljeno** samoinicijativno ili na zahtjev pacijenta odnosno obitelji organizirati premještanje pacijenta u zdravstvenu ustanovu u matičnoj državi radi nastavka liječenja, jer o tome može odlučiti isključivo nadležno inozemno zdravstveno osiguranje.

Ako se prijevoz obavlja bez suglasnosti nadležnog osiguranja a na zahtjev pacijenta osobno ili osobe u pratnji, dužni ste pribaviti pisanu potvrdu (Izjavu, možete ju dobiti u nadležnom RU/PS HZZO-a) o tome tko u konkretnom slučaju preuzima troškove prijevoza.

Kod pružanja zdravstvenih usluga pacijentima s EKZO, molimo da pri upisu podataka s EKZO u aplikaciju „EKZO Registracija pacijenta“ obratite posebnu pažnju na unos točnih podataka i da podatke unesete odmah po primitku pacijenta u zdravstvenu ustanovu/ordinaciju.

Ako ste u mogućnosti molimo da uz račun za zdravstvene usluge koji ispostavljate HZZO-u dostavite i kopiju EKZO ili da kopiju zadržite u vlastitim evidencijama. Naime, zbog velikog broja podataka koje je potrebno upisati u aplikaciju povremeno dolazi do pogrešaka koje onemogućavaju identifikaciju osobe i nadležnog osiguranja te u konačnici dolazi do problema pri postupku refundacija troška od inozemnog osiguravatelja. U takvim slučajevima od iznimnog nam je značaja kopija EKZO, osnovom koje je postupak refundacije moguće završiti bez problema.

Vezano uz korištenje zdravstvene zaštite osiguranika Ujedinjene kraljevine Velike Britanije i Sjeverne Irske, a s obzirom na Brexit, naglašavamo da njihovi osiguranici i nadalje imaju pravo na neodgodivu zdravstvenu zaštitu osnovom Europske kartice zdravstvenog osiguranja, pri čemu je samo došlo do promjene u izgledu kartice, o čemu ste već ranije obaviješteni. Više verzija kartice može dovesti do nedoumica u postupanju pa Vam u prilogu dostavljamo službenu obavijest o važećim karticama koje možete prihvatiti. Kao što smo ranije naveli, pri unosu novih UK EKZO u aplikaciju „EKZO Registracija pacijenta“, ako nakon upisa brojeva iz rubrike 8. ostanu prazna polja, molimo da ta polja ispunite brojem nula (0).

Proteklih smo godina od strane slovenskog zdravstvenog osiguranja upozoreni na slučajeve u kojima su njihovi osiguranici s EKZO upućeni da se obrate turističkim ambulantom. Turističke ambulante nisu ugovorni subjekti HZZO-a i u njima nije moguće koristiti zdravstvene usluge osnovom EKZO te stoga molimo da slovenske, kao i ostale osiguranike s EKZO ne upućujete u turističke ambulante već im pružite potrebne zdravstvene usluge.

## **2. Planirano liječenje osiguranika drugih država članica EU, EEP, Švicarske i UK u Hrvatskoj**

EKZO **ne vrijedi** za planirana liječenja te inozemni osiguranici moraju za planirano liječenje na području Hrvatske imati **posebno odobrenje** svog nadležnog nositelja zdravstvenog osiguranja, koje se u Europskoj uniji izdaje na tiskanici E112 ili potvrdi S2.

Osiguranici drugih država članica EU, EEP, Švicarske i UK koji nisu u posjedu tiskanice E112/potvrde S2, odnosno bolesničkog lista HZZO-a, troškove za sve planirane zdravstvene usluge snose osobno.

## **3. Hitna zdravstvena zaštita osiguranika iz država izvan EU koje s Republikom Hrvatskom imaju ugovor o socijalnom osiguranju**

Osiguranici koji dolaze iz neke od država s kojima Republika Hrvatska ima sklopljen ugovor o socijalnom osiguranju, zdravstvenu zaštitu na području Hrvatske koriste osnovom

potvrda koje im izdaje nadležno osiguranje, a koje zamjenjuju za Bolesnički list u RU/PS HZZO-a (popis u prilogu). Na Bolesničkom listu uvijek je jasno označeno koji opseg prava na zdravstvenu zaštitu ostvaruju, najčešće je riječ o hitnoj zdravstvenoj zaštiti. U **slučaju hitnoće moguće je korištenje zdravstvene zaštite i samo na osnovi dvojezične potvrde o pravu, bez prethodne zamjene za Bolesnički list.** I ove osobe također pravo ostvaruju pod istim uvjetima kao i hrvatski osiguranici, a također nije dozvoljen prijevoz u matičnu državu bez odobrenja nadležnog osiguranja.

S poštovanjem,

Ravnatelj

Lucijan Vukelić, dr. med. spec.



Prilog: 2

Obavijest o tome:

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje  
Regionalni uredi i Područne službe  
-svima-



## Popis potvrda i prava sukladno ugovorima o socijalnom osiguranju

država	<b>BOSNA I HERCEGOVINA</b>
potvrda	<b>BH/HR 3</b>
osnova za korištenje	Dvojezična potvrda zamjenjuje se za Bolesnički list u regionalnom uredu/područnoj službi HZZO-a. Iznimno, u slučaju hitnoće moguće je korištenje zdravstvene zaštite na osnovi dvojezične potvrde o pravu.
opseg prava	Hitna zdravstvena zaštita u cilju otklanjanja opasnosti po život i zdravlje.
napomena	Dvojezična potvrda o pravu može se izdati i naknadno na zahtjev upućen inozemnom nositelju zdravstvenog osiguranja putem HZZO-a.
država	<b>MAKEDONIJA</b>
potvrda	<b>RM/HR 3</b>
osnova za korištenje	Dvojezična potvrda zamjenjuje se za Bolesnički list u regionalnom uredu/područnoj službi HZZO-a. Iznimno, u slučaju hitnoće moguće je korištenje zdravstvene zaštite na osnovi dvojezične potvrde o pravu.
opseg prava	Hitna zdravstvena zaštita u cilju otklanjanja opasnosti po život i zdravlje.
napomena	Dvojezična potvrda o pravu može se izdati i naknadno na zahtjev upućen inozemnom nositelju zdravstvenog osiguranja putem HZZO-a.
država	<b>SRBIJA</b>
potvrda	<b>SRB/HR 111</b>
osnova za korištenje	Dvojezična potvrda zamjenjuje se za Bolesnički list u regionalnom uredu/područnoj službi HZZO-a. Iznimno, u slučaju hitnoće moguće je korištenje zdravstvene zaštite na osnovi dvojezične potvrde o pravu.
opseg prava	Sve hitne zdravstvene usluge koje se ne mogu otkloniti do namjeravanog povratka u državu prebivališta, a da život i zdravlje osobe ne bude ugroženo.
napomena	Dvojezična potvrda o pravu može se izdati i naknadno na zahtjev upućen inozemnom nositelju zdravstvenog osiguranja putem HZZO-a.
država	<b>TURSKA</b>
potvrda	<b>TR/HR 3</b>
osnova za korištenje	Dvojezična potvrda zamjenjuje se za Bolesnički list u regionalnom uredu/područnoj službi HZZO-a. Iznimno, u slučaju hitnoće moguće je korištenje zdravstvene zaštite na osnovi dvojezične potvrde o pravu.
opseg i način korištenja	Sve hitne zdravstvene usluge koje se smatraju neophodnim s obzirom na stanje osobe.
napomena	Dvojezična potvrda o pravu može se izdati i naknadno na zahtjev upućen inozemnom nositelju zdravstvenog osiguranja putem HZZO-a.
država	<b>CRNA GORA</b>
potvrda	<b>MNE/HR 111</b>
osnova za korištenje	Dvojezična potvrda zamjenjuje se za Bolesnički list u regionalnom uredu/područnoj službi HZZO-a. Iznimno, u slučaju hitnoće moguće je korištenje zdravstvene zaštite na osnovi dvojezične potvrde o pravu.
opseg prava	Sve hitne zdravstvene usluge koje se ne mogu otkloniti do namjeravanog povratka u državu prebivališta, a da život i zdravlje osobe ne bude ugroženo.
napomena	Dvojezična potvrda o pravu može se izdati i naknadno na zahtjev upućen inozemnom nositelju zdravstvenog osiguranja putem HZZO-a..
država	<b>CRNA GORA</b>
potvrda	<b>MNE/HR 112</b>
osnova za korištenje	Dvojezična potvrda zamjenjuje se za Bolesnički list u regionalnom uredu/područnoj službi HZZO-a.
opseg prava	Sve zdravstvene usluge vezane uz odobreno liječenje na koje je osoba upućena u Hrvatsku od strane crnogorskog nositelja osiguranja.



## UK-insured reciprocal healthcare entitlement documents (EHIC/GHIC)

All documents below are valid for use until the expiry date marked on the card

### Dokumenti za osobe osigurane u UK po recipročnom ugovoru o zdravstvenim uslugama (EHIC/GHIC)

Svi niže navedeni dokumenti su važeći do datuma isteka istaknutog na kartici.

#### UK issued EHIC with stars



#### THIS IS NOT PROOF OF IDENTITY OR RESIDENCY

- Check [www.gov.uk](http://www.gov.uk) for more information on using EHIC now the UK has left the EU
- The EHIC is not valid for private treatment and is not proof of entitlement to NHS services in the UK
- The EHIC may not cover the full cost of treatment abroad
- Make sure you have valid travel insurance
- For more information on accessing healthcare in EEA countries go to [www.nhs.uk/healthcareabroad](http://www.nhs.uk/healthcareabroad)

**SHOULD YOU NEED TO MAKE A CLAIM ON YOUR RETURN HOME:**  
Contact Overseas Healthcare Services. Tel: 0191 218 1999 (Mon-Fri 8-6)

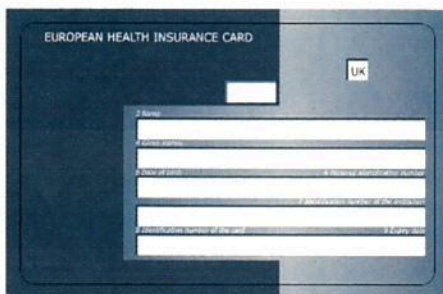


Got a question?  
Visit our knowledge base  
[www.nhsbsa.nhs.uk](http://www.nhsbsa.nhs.uk)



If found please return to: PO Box 854 Newcastle upon Tyne NE99 2DE

#### UK issued EHIC without stars



#### THIS IS NOT PROOF OF IDENTITY OR RESIDENCY

- Check [www.gov.uk](http://www.gov.uk) for more information on using EHIC now the UK has left the EU
- The EHIC is not valid for private treatment and is not proof of entitlement to NHS services in the UK
- The EHIC may not cover the full cost of treatment abroad
- Make sure you have valid travel insurance
- For more information on accessing healthcare in EEA countries go to [www.nhs.uk/healthcareabroad](http://www.nhs.uk/healthcareabroad)

**SHOULD YOU NEED TO MAKE A CLAIM ON YOUR RETURN HOME:**  
Contact Overseas Healthcare Services. Tel: 0191 218 1999 (Mon-Fri 8-6)



Got a question?  
Visit our knowledge base  
[www.nhsbsa.nhs.uk](http://www.nhsbsa.nhs.uk)



If found please return to: PO Box 854 Newcastle upon Tyne NE99 2DE

#### UK issued EHIC Citizens Rights Agreement



#### THIS IS NOT A PROOF OF IDENTITY

- This card may not cover the full cost of treatment abroad
- Make sure you have valid travel insurance.
- This card is not valid for private treatment and is not proof of entitlement to NHS services in the UK

**Should you need to make a claim on your return home:**  
Contact Overseas Healthcare Services. Tel: 0191 218 1999 (Mon-Fri 8-6)

**Got a question?** For more information on your healthcare entitlements abroad and information about where this card is valid, go to [www.gov.uk](http://www.gov.uk)

If found please return to: PO Box 854 Newcastle upon Tyne NE99 2DE

#### Global Health Insurance Card ( GHIC )



#### THIS IS NOT A PROOF OF IDENTITY

- This card may not cover the full cost of treatment abroad
- Make sure you have valid travel insurance.
- This card is not valid for private treatment and is not proof of entitlement to NHS services in the UK.

**Should you need to make a claim on your return home:**  
Contact Overseas Healthcare Services. Tel: 0191 218 1999 (Mon-Fri 8-6)

**Got a question?** For more information on your healthcare entitlements abroad and information about where this card is valid, go to [www.gov.uk](http://www.gov.uk)

If found please return to: PO Box 854 Newcastle upon Tyne NE99 2DE