



Pružanje turističkih usluga zdravstvenog turizma

Darko Marečić, dipl. iur.

Zdravstvene ustanove i trgovačka društva registrirana za obavljanje zdravstvene djelatnosti te privatni zdravstveni radnici, pored pružanja zdravstvenih usluga prema propisima kojima je regulirana zdravstvena zaštita, mogu pružati turističke usluge u zdravstvenom turizmu u skladu s zakonom kojima se uređuje pružanje usluga u turizmu i/ili obavljati ugostiteljsku djelatnost sukladno zakonu kojim se uređuje obavljanje ugostiteljske djelatnosti. S druge strane, u skladu s propisom kojima se uređuje pružanje zdravstvenih usluga, zdravstvene usluge medicinskog *wellnessa* mogu se pružati u turističkim ambulantomama, ali i u ugostiteljskim objektima iz skupine Hoteli. Uz koje uvjete pružatelji zdravstvenih usluga mogu pružati turističke usluge u zdravstvenom turizmu, a u sklopu istog obavljati i djelatnost ugostiteljstva te na koji način se u turističkim ambulantomama i hotelima mogu pružati usluge medicinskog *wellnessa*, možete pročitati u nastavku članka.

1. Uvod

Zdravstveni turizam jedan je specifičan oblik pružanja zdravstvenih usluga u sklopu kojeg se koriste dijagnostički i terapijski postupci, postupci medicinske rehabilitacije i zdravstvene njege te prirodni ljekoviti čimbenici, u cilju liječenja (kurative) koje se ogleda u bolničkom liječenju ili zahvatu, oporavku nakon bolesti (rehabilitacije) te sprečavanju pojave bolesti (preventive) odnosno očuvanja i poboljšanja fizičkog, mentalnog i duhovnog zdravlja ljudi te samim time i unapređenja kvalitete života.¹

Zdravstveni turizam jedan je od značajnih razloga (motiva) turističkih putovanja. Turistički proizvodi u okviru zdravstvenog turizma koje se nude na domicilnom turističkom tržištu obuhvaćaju sve veći broj lječilišta, specijalnih bolnica, toplica (termi), bazena i ostalih zdravstveno rekreativnih sadržaja (npr. fitness programi, masaže, *wellness* tretmani, plivanje u bazenu, korištenje saune, nutricionističko savjetovanje) koji se pružaju samostalno ili u sklopu smještajnih jedinica unutar ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli.

Zdravstveni turizma u Republici Hrvatskoj (dalje: RH) u posljednje vrijeme je najbrže rastući oblik turizma s iznadprosječnom godišnjom stopom rasta i sve većim prinosima u državnom proračunu. Tomu je razlog komparativna prednost Hrvatske u odnosu na druge zemlje: geografski položaj i blizina emitivnih tržišta, razvijena prometna infrastruktura, prirodne ljepote i povoljni prirodni čimbenici (klimu, termalne i morske vode, ljekovita blata i dr.), stručni i kvalificirani zdravstveni, ugostiteljski i turistički kadar, konkurentne cijene zdravstvenih, ugostiteljskih i turističkih usluga, velik broj zdravstve-

nih ustanova (ordinacija, specijalnih bolnica, lječilišta, poliklinika i klinika) izgrađenih i opremljenih sukladno propisanim zdravstvenim standardima, kao i visoko kategorizirani ugostiteljski objekti. Specijalne bolnice, lječilišta (peloidna, naftalanska, toplična, klimatska i talasoterapijska), veliki bolnički sustavi (poliklinike, klinike) kao i privatne liječničke ordinacije sa stručnim liječničkim kadrom i suvremenom medicinskom opremom te osiguranom visokom kategorijom smještajnih objekata i pružanja ugostiteljskih usluga, bitni su činitelji zdravstveno turističke ponude RH.

Djelatnost zdravstvenog turizma u okviru javnog i privatnog zdravstva mogu pružati zdravstvene ustanove, trgovačka društva registrirana za obavljanje zdravstvene djelatnosti i privatni zdravstveni radnici u skladu s odredbama posebnog zakona kojim se uređuje pružanje zdravstvene zaštite, dočim se usluge medicinskog *wellnessa* mogu pružati u turističkim ambulantomama i u ugostiteljskim objektima iz skupine Hoteli.

2. Normativno uređenje zdravstvenog turizma

Djelatnost zdravstvenog turizma uređena je ponajprije odredbama Zakona o zdravstvenoj zaštiti (dalje: Zakon)² kao osnovnim zakonom kojim se uređuju načela i mjere zdravstvene zaštite, sadržaj i organizacijski oblici obavljanja zdravstvene djelatnosti, prava i obveze u korištenju zdravstvene zaštite i nadzor nad obavljanjem zdravstvene zaštite, te posebnim zakonima kojima se uređuju uvjeti obavljanja pojedinih djelatnosti u zdravstvu, obvezno osiguranje, kvaliteta

1 Ivandić N., Kunst I., Telišman-Košuta N. (2015), Planiranje razvoja zdravstveno-turističkih destinacija. Primjer Kvarnera, Institut za turizam, Zagreb, str. 419.

2 Nar. nov., br. 100/18., 125/19., 147/20., 119/22., 156/22, 33/23., 36/24. i 102/25.

zdravstvene zaštite i zaštita prava pacijenata.³ Na osnivanje, ustrojstvo i djelovanje zdravstvenih ustanova podredno se primjenjuje Zakon o ustanovama, (dalje: ZU),⁴ a na osnivanje, ustroj, prestanak i statusne promjene trgovačkih društva koja obavljaju zdravstvenu djelatnost, Zakon o trgovačkim društvima (dalje: ZTD).⁵

Uvjeti za pružanje zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu propisani su i podzakonskim propisima: Pravilnikom o normativima i standardima za pružanje zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu (dalje: Pravilnik)⁶–kojim se pored normativa i standarda kojima pružatelji usluga u zdravstvenom turizmu moraju udovoljiti, propisuju i oblici zdravstvenih usluga koje se pružaju u sklopu djelatnosti zdravstvenog turizma; Pravilnikom o normativima i standardima za turističku ambulantu (dalje: Pravilnik o turističkoj ambulanti)⁷–kojim se propisuju minimalni normativi i standardi u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme koje mora ispunjavati turistička ambulanta; Pravilnikom o izgledu, uvjetima i načinu korištenja zaštićenog znaka zdravstvenog turizma (dalje: Pravilnik o znaku zdravstvenog turizma)⁸–kojim se propisuje izgled, uvjeti i način korištenja znaka zdravstvenog korištenja; i Pravilnikom o sadržaju i načinu vođenja Upisnika zdravstvenog turizma (dalje: Pravilnik o Upisniku zdravstvenog turizma)⁹–kojim se propisuje sadržaj i način vođenja predmetnog Upisnika.

Na uvjete i način pružanje usluga u turizmu općenito pa tako i pružanje turističkih usluga u zdravstvenom turizmu primjenjuju se odredbe Zakona o pružanju usluga u turizmu (dalje: ZPUT),¹⁰ a na obavljanje ugostiteljske djelatnosti u sklopu zdravstvenog turizma, primjenjuju se odredbe Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti (dalje: ZUD)¹¹ i provedbeni pravilnici o razvrstavanju ugostiteljskih objekata, minimalnim uvjetima za pojedinu vrstu i uvjeti za pojedinu kategoriju (ako se objekt kategorizira), a za pojedine vrste ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, i uvjeti za dodjelu posebnog standarda.

3. Općenito o zdravstvenoj djelatnosti

3.1. Što se smatra zdravstvenom djelatnošću, a što zdravstvenom zaštitom

Zdravstvena djelatnost je djelatnost od interesa za RH koja se obavlja kao javna služba, a koju po stručno-medicinskoj doktrini i uz uporabu medicinske tehnologije, obavljaju zdravstveni radnici pri pružanju zdravstvene zaštite, pod uvjetima i na način propisan odredbama Zakona i njegovih provedbenih pravilnika. Zdravstvena

3 Primjerice, Zakon o liječništvu (Nar. nov., br. 121/03. i 117/08.), Zakon o dentalnoj medicini (Nar. nov., br. 121/03., 117/08., 120/09. i 46/21.), Zakon o fizioterapeutskoj djelatnosti (Nar. nov., br. 120/08.), Zakon o sestrištvu (Nar. nov., br. 121/03., 117/08., 57/11. i 123/24.), Zakon o djelatnostima u zdravstvu (Nar. nov., br. 87/09.), Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju (Nar. nov., br. 80/13., 137/13., 98/19., 33/23. i 105/25.), Zakon o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju (Nar. nov., br. 85/06., 150/08., 71/10, 53/20., 120/21. i 23/23.), Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj (Nar. nov., br. 80/13. 15/18., 26/21. i 46/22.), Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite (Nar. nov., br. 118/18. i 40/25.), Zakon o zaštiti prava pacijenata (Nar. nov., br. 169/04. i 37/08.).

4 Nar. nov., br. 76/93., 29/97., 47/99., 35/08., 127/19. i 151/22.

5 Nar. nov., br. 152/11.-proč.tekst., 11/12., 68/13., 110/15., 40/19., 34/22., 114/22., 18/23., 130/23. i 136/24.

6 Nar. nov., br. 3/24. i 89/24.-ispr.

7 Nar. nov., br. 3/24.

8 Nar. nov., br. 3/24.

9 Nar. nov., br. 3/24.

10 Nar. nov., br. 130/17., 25/19., 98/19., 42/20., 70/21. i 126/25.

11 Nar. nov., br. 85/15., 121/16., 99/18., 25/19., 98/19., 32/20., 42/20., 126/21. i 152/24.

djelatnost kao javna služba obavlja se u okviru mreže javne zdravstvene službe i izvan mreže javne zdravstvene službe i to na primarnoj, sekundarnoj i tercijalnoj razini te na razini zdravstvenih zavoda. Odredbama čl. 30. do 36. Zakona pobrojane su djelatnosti koje su obuhvaćene unutar svake od razina zdravstvene zaštite. Zdravstvene djelatnosti koje su značajne za pružanje usluga u zdravstvenom turizmu, obuhvaćaju, pored ostalog na: **primarnoj razini**–djelatnost sprječavanja bolesti, otkrivanja bolesti, dijagnostiku, liječenje, zdravstvenu njegu i rehabilitaciju; na **sekundarnoj razini**–specijalističko-konzilijarnu i bolničku djelatnost, a iznimno i djelatnost logopedije, fizikalne i radne terapije te druge djelatnosti u funkciji obavljanja osnovne djelatnosti zdravstvenih ustanova; i na **tercijalnoj razini**–najsloženije oblike zdravstvene zaštite iz specijalističko-konzilijarnih i bolničkih djelatnosti, znanstveni rad i izvođenje nastave za potrebe zdravstvenih ustanova zdravstvenog usmjerenja te druge djelatnosti u funkciji obavljanja osnovne djelatnosti. Mreža javne zdravstvene službe za primarnu, sekundarnu i tercijalnu razinu zdravstvene djelatnosti (te za razinu zdravstvenih zavoda propisana) utvrđena je Mrežom javne zdravstvene službe.¹²

Zdravstvena zaštita u smislu Zakona obuhvaća sustav društvenih, skupnih i individualnih mjera, usluga i aktivnosti za očuvanje i unaprjeđenje zdravlja, sprječavanje bolesti, rano otkrivanje bolesti, pravodobno liječenje te zdravstvenu njegu, rehabilitaciju i palijativnu skrb.

Za obavljanje liječničke djelatnosti, liječnici (bez obzira rade li u sustavu javne ili privatne zdravstvene zaštite) moraju ispunjavati opće uvjete iz čl. 5. Zakona o liječništvu (dalje: ZL),¹³ uz ostalo moraju: imati položen stručni odnosno specijalistički ispit ili ispit iz uže specijalnosti za samostalan rad u pojedinim specijalističkim zvanjima odnosno struci uže specijalnosti; biti upisani u Imenik liječnika pri Hrvatskoj liječničkoj komori; te imati odobrenje za samostalno rad (licencu). Liječničku djelatnost liječnik može obavljati u radnom odnosu u zdravstvenoj ustanovi, u trgovačkom društvu, odnosno kod druge pravne osobe koja obavlja zdravstvenu djelatnost ili kod drugog liječnika koji obavlja privatnu praksu te u vlastitoj privatnoj praksi (u zakupljenom ili vlastitom prostoru).

3.2. Tko sve i uz koje uvjete može obavljati zdravstvenu djelatnost

Zdravstvenu djelatnost obavljaju zdravstvene ustanove, trgovačka društva registrirana za zdravstvenu djelatnost i privatni zdravstveni radnici, pod uvjetima i na način propisan odredbama Zakona zakonima kojima se uređuju pojedine profesije u zdravstvu, obvezno zdravstveno osiguranje te sukladno zakonima o osnivanju i djelovanju ustanova odnosno trgovačkih društava, uz uvjet da su upisani u Nacionalni registar pružatelja zdravstvene zaštite pri Hrvatskom zavodu za javno zdravstvo (dalje: Zavod).¹⁴ Za obavljanje zdravstvene djelatnosti pružatelji zdravstvene zaštite trebaju ispuniti minimalne normative i standarde u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme, a koje (na zahtjev pružatelja zdravstvenih usluga) rješenjem utvrđuje Ministarstvo zdravstva (dalje: Ministarstvo). Minimalni normativi i standardi propisani su Pravilnikom o normativima za obavljanje zdravstvene djelatnosti.¹⁵

12 Nar. nov., 49/24. i 153/25.

13 Nar. nov., br. 121/03. i 117/08.

14 Iznimno, zdravstvenu djelatnost mogu obavljati i druge pravne i fizičke osobe u skladu s posebnim zakonom (čl.41.st.2.Zakona).

15 Nar. nov., br. 52/20. i 117/25.



3.2.1. Zdravstvene ustanove

Zdravstvena ustanova je javna ustanova koja obavlja zdravstvenu djelatnost kao javnu zdravstvenu službu od interesa za RH na određenoj razini zdravstvene zaštite. Na osnivanje, ustroj i upravljanje zdravstvenim ustanovama te na sva druga pitanja koja nisu uređena odredbama Zakona, primjenjuju se odredbe ZU-a.¹⁶

Prema Zakonu zdravstvene ustanove su: Državni zdravstveni zavod, opća bolnica, specijalna bolnica od značaja z RH, klinika-kao samostalna ustanova, klinička bolnica i klinički bolnički centar (osnivač RH); dom zdravlja, zavod za hitnu medicinu i zavod za javno zdravstvo (osnivač županija ili Grad Zagreb); specijalna bolnica, lječilište, poliklinika, ustanova za zdravstvenu njegu, ustanova za palijativnu skrb i ljekarnička ustanova (osnivač županija, Grad Zagreb i druga pravna i fizička osoba); ustanova za zdravstvenu skrb (osnivač fizička osoba sa završenim sveučilišnim diplomskim studijem zdravstvenog usmjerenja); vojno zdravstveno središte sa statusom vojne zdravstvene ustanove (osniva se u sastavu Ministarstva obrane i Oružanih snaga Republike Hrvatske., dalje: MO i OS); i zatvorska bolnica u Zagrebu sa statusom zdravstvene ustanove (osniva se u sastavu Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije).

Zdravstvene ustanove na: a) primarnoj razini zdravstvene djelatnosti obuhvaćaju: dom zdravlja, ustanovu za zdravstvenu skrb, ustanovu za zdravstvenu njegu, ustanovu za palijativnu skrb, vojno zdravstveno središte pri MO i OS i zatvorska bolnica u Zagrebu; b) sekundarnoj razini: poliklinika, opća bolnica (uključujući i dnevnu bolnicu), specijalna bolnica i lječilišta; i c) tercijarnoj razini: kliničke ustanove (klinika, klinička bolnica i klinički bolnički centar). Odredbama Zakona dana je zakonska definicija svake od zdravstvenih ustanova, navedeni poslovi koji se u okviru zdravstvene djelatnosti u svakoj od ustanova obavljaju te njihovo unutarnje ustrojstvo.

Osnivač zdravstvene ustanove donosi akt o osnivanju i statut.¹⁷ Zdravstvena ustanova stječe pravnu sposobnost upisom u sudski registar trgovačkog suda mjesno nadležnog prema sjedištu poslovanja zdravstvene ustanove. Ustanova ne može započeti s radom prije nego što Ministarstvo rješenjem utvrdi da je akt o osnivanju u skladu sa Zakonom, kao i da zdravstvena ustanova ispunjava propisane normative i standarde u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme.

3.2.2. Trgovačko društvo za obavljanje zdravstvene djelatnosti

Trgovačko društvo osniva za obavljanje zdravstvene djelatnosti izvan mreže javne zdravstvene službe te mora zapošljavati zdravstvene radnike u radnom odnosu (npr. u općim i specijalističkim ordinacijama, poliklinikama). Zdravstvenu djelatnost u trgovačkom društvu obavljaju zdravstveni radnici sukladno propisanim normativima i standardima za obavljanje zdravstvene djelatnosti u trgovačkom društvu.

Trgovačko društvo se ne može osnovati za obavljanje cjelovite djelatnosti zdravstvenih ustanova (kliničkog bolničkog centra, kliničke bolnice, klinike, opće bolnice, zdravstvenih zavoda i doma zdravlja). Trgovačko društvo se prije početka rada upisuje u sudski registar trgovačkog suda mjesno nadležnog prema sjedištu društva, a ne može započeti s obavljanjem djelatnosti dok Ministarstvo rješe-

njem ne utvrdi da je ugovor odnosno izjava o osnivanju trgovačkog društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti sukladno Zakonu, kao i da su ispunjeni propisani normativi i standardi u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti.

3.2.3. Privatni zdravstveni radnici

Zdravstveni radnik može obavljati privatnu praksu u zdravstvu ako ispunjava uvjete iz čl. 47. Zakona između kojih da: ima odgovarajuće obrazovanje zdravstvenog usmjerenja, a za specijalističke ordinacije i odgovarajuću specijalizaciju; ima odobrenje Ministarstva za samostalan rad (odobrenje se daje rješenjem); je poslovno i radno sposoban za obavljanje privatne prakse; nije u radnom odnosu odnosno ne obavlja drugu samostalnu djelatnost, osim u slučaju iz čl. 57. st.1. podst. 7. Zakona;¹⁸ raspolaže odgovarajućim prostorom i odgovarajućom medicinsko-tehničkom opremom sukladno propisanim normativima i standardima; pribavi mišljenje Zavoda i nadležne komore o opravdanosti osnivanja privatne prakse u mreži javne zdravstvene službe odnosno mišljenje nadležne komore o opravdanosti osnivanja privatne prakse izvan mreže javne zdravstvene službe.¹⁹ Privatni zdravstveni radnik u svom nazivu ističe ime i prezime, adresu privatne prakse, oznaku djelatnosti i radno vrijeme, te može obavljati samo jednu privatnu praksu u svojoj struci. Više zdravstvenih radnika koji obavljaju privatnu praksu osobno, mogu se udružiti u grupnu privatnu praksu nakon pribavljanja rješenja Ministarstva o osnivanju grupne privatne prakse. Zdravstveni radnici u privatnoj praksi na primarnoj razini zdravstvene djelatnosti, djelatnost obavljaju u ordinaciji.²⁰ Zdravstveni radnik može započeti s obavljanjem privatne prakse u ordinaciji nakon što Ministarstvo donese rješenje kojim se utvrđuje da su ispunjeni uvjeti za obavljanje privatne prakse s obzirom na prostor, radnike i medicinsko-tehničku opremu ordinacije propisane Pravilnikom o normativima i standardima za obavljanje zdravstvene djelatnosti. Tim se rješenjem ujedno utvrđuje dan kojim će zdravstveni radnik započeti s obavljanjem djelatnosti. Privatni zdravstveni radnik kojem je odobrena privatna praksa u ordinaciji u mreži javne zdravstvene službe može ostvarivati novčana sredstva u skladu s čl. 57. Zakona.²¹

18 Odredbom čl. 57. st.1. podst. 7. Zakona propisano je da privatni zdravstveni radnik kojem je odobrena privatna praksa u ordinaciji u mreži javne zdravstvene službe može ostvariti novčana sredstva temeljem ugovora s visokim učilištem koje izvodi studijski program za zdravstveno zanimanje.

19 Npr. za ordinaciju obiteljske medicine—mišljenje Hrvatske liječničke komore, za ordinaciju za dentalnu zdravstvenu zaštitu—mišljenje Hrvatske komore dentalne medicine.

20 Ordinacija je organizacijski oblik obavljanja zdravstvene djelatnosti zdravstvenog radnika u privatnoj praksi na primarnoj razini zdravstvene zaštite u kojoj se može obavljati zdravstvena djelatnost: obiteljske (opće) medicine, dentalne zdravstvene zaštite, zdravstvene zaštite predškolske djece, zdravstvena zaštita žena, medicina rada i sporta te specijalističko-konzilijarna djelatnost. Odredbe Zakona koje se odnose na ordinacije, odgovarajuće se primjenjuju na privatne prakse za zdravstvenu njegu u kući, privatne prakse fizioterapeuta, privatne prakse primalja, privatne prakse dentalnih tehničara, privatne prakse sanitarnih inženjera, privatne prakse radnih terapeuta i ljekame u kojima se obavlja ljekarnička djelatnost kao privatna praksa.

21 Privatni zdravstveni radnik kojem je odobrena privatna praksa u ordinaciji u mreži javne zdravstvene službe može ostvariti novčana sredstva: a) ugovorom sa Zavodom o provođenju zdravstvene zaštite; ugovorom s domom zdravlja za osiguravanje zdravstvene zaštite na određenom području odnosno u vremenskom razdoblju pružanja zdravstvene zaštite ugovorom: sa zavodom za javno zdravstvo jedinice područne (regionalne) samouprave odnosno Grada Zagreba / Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo za provođenje programa unaprjeđenja zdravlja, prevencije i ranog otkrivanja bolesti; s JLS i jedinicom područne (regionalne) samouprave; s dobrovoljnim osigurateljima; s visokim učilištem koje izvodi studijski program za zdravstveno zanimanje; b) za rad izvan ugovorenoga punoga radnog vremena sa Zavodom, u ordinaciji, za obavljanje poslo-

16 Čl. 82.a Zakona.

17 Statut je osnovni opći akt zdravstvene ustanove kojim se uređuje organizacija te ustanove, način odlučivanja ravnatelja i upravnog vijeća te njihova prava i odgovornosti, način izbora, sastav i rad stručnog kolegija i druga pitanja važna za obavljanje zdravstvene djelatnosti kao i za rad i poslovanje zdravstvene ustanove.



Zdravstveni radnici sa savršenim sveučilišnim diplomskim studijem koji obavljaju privatnu praksu mogu u zdravstvenim ustanovama i trgovačkim društvima koja obavljaju zdravstvenu djelatnost obavljati poslove iz svoje struke na temelju posebnog ugovora sa zdravstvenom ustanovom odnosno trgovačkim društvom. Zdravstveni radnici u mrežni javne zdravstvene službe, privatnu praksu mogu obavljati najdulje do 68 godina života.²² Za koje zdravstvene djelatnosti se ne može obavljati privatna praksa u ordinaciji, propisano je čl. 69. Zakona.

**ističemo...**

Najnižu cijenu zdravstvenih usluga koje pruža zdravstveni radnik u privatnoj praksi u ordinaciji izvan mreže javne zdravstvene službe (što znači i za pružanje zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu) utvrđuje nadležna komora (npr. Hrvatska liječnička komora, Hrvatska komora dentalne medicine), a u prostoru za prijem pacijenta mora biti vidljivo istaknut cjenik zdravstvenih usluga.

4. Općenito o zdravstvenom turizmu

Zdravstveni turizam obuhvaća pružanje zdravstvenih (odnosno medicinskih) usluga, dijagnostičkih i terapijskih postupaka, zdravstvene njege te postupaka medicinske rehabilitacije uz mogućnost korištenja prirodnih ljekovitih činitelja, kao i pružanja ugostiteljskih i/ili usluga u turizmu.

Osnova zdravstvenog turizma zasniva se na upotrebi prirodnih ljekovitih aktivnosti (činitelja, koje mogu biti morske ili topličke) s ciljem poboljšanja zdravlja, što je ujedno i osnovni motiv putovanja korisnika usluga u zdravstvenom turizmu

4.1. Tko sve i uz koje uvjete može pružiti usluge zdravstvenog turizma**ističemo...**

Zdravstvene usluge u turizmu mogu pružati zdravstvene ustanove, trgovačka društva i privatni zdravstveni radnici, pri čemu, zdravstvene ustanove i privatni zdravstveni radnici zdravstvene usluge u turizmu mogu pružati samo izvan kapaciteta ugovorenih sa Zavodom. Iznimno, lječilišne usluge mogu pružati samo bolnice i lječilišta, a usluge medicinskog wellnesa, uz zdravstvene ustanove, trgovačka društva i privatne zdravstvene radnike, mogu pružati i turističke ambulante, kao i druge pravne osobe koja u skladu s posebnim propisom obavljaju ugostiteljsku djelatnost (hotelijeri) i/ili pružaju usluge u turizmu.

Pravilnikom je propisano da zdravstvene ustanove, zdravstveni radnici koji obavljaju zdravstvenu djelatnost u privatnoj praksi i trgovačka društva koja obavljaju zdravstvenu djelatnost, za pružanje

va za koje mu je dano odobrenje za samostalan rad; c) iz sudjelovanja korisnika zdravstvene zaštite u pokriću dijela ili ukupnih troškova zdravstvene zaštite.

²² Iznimno, u slučaju ugroženosti pružanja zdravstvene zaštite, ministar nadležan za zdravstvo može zdravstvenim radnicima uz prethodno pribavljano mišljenje župana odnosno gradonačelnika grada Zagreba odobriti produljenje obavljanja privatne prakse do navršenih 70 godina života.

zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu moraju ispunjavati minimalne normative i standarde u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti, propisane Pravilnikom o normativima i standardima za obavljanje zdravstvene djelatnosti (navedeni Pravilnik primjenjuje se na obavljanje djelatnosti zdravstva općenito, a ne samo u pogledu pružanja zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu), osim u odnosu na turističku ambulantu u kojoj se pružaju usluge medicinskog wellnesa, koja mora ispunjavati minimalne normative i standarde u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme za turističku ambulantu, propisanih Pravilnikom o turističkoj ambulanti.

Lječilišta i specijalne bolnice koje pružaju lječilišne usluge, dodatno moraju od ovlaštene pravne osobe ishoditi nalaz stručnog ispitivanja ljekovitosti prirodnog ljekovitog činitelja (termomineralne vode u lječilištu odnosno toplicama, peloida u peloidnom lječilištu, klimatskih ljekovitih činitelja u klimatskom lječilištu i naftalana u naftalanskom lječilištu) te, ako je nalaz pozitivan, podnijeti zahtjev Ministarstvu za izdavanje rješenja kojim se utvrđuje da lječilište odnosno specijalna bolnica ispunjava zahtjeva za pružanje lječilišnih usluga u nekom od lječilišta. Nalaz stručnog ispitivanja mora udovoljiti standardima propisanim za svaki prirodni ljekoviti činitelj zasebno sukladno prilogima koji su sastavni dio Pravilnika i to: standardi za termomineralne vode—Prilogom I.; standardi za peloide—Prilogom II; talasoterapijski standardi -prilogom III; standardi za klimatske ljekovite činitelja -Prilogom IV; i standardi za naftalan—Prilogom V. Za pružanje zdravstvenih usluga medicinskog wellnesa, zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti, privatni zdravstveni radnici, turističke ambulante i hotelijeri moraju od Ministarstva ishoditi mišljenje na program medicinskog wellnesa odnosno grupu programa medicinskog wellnesa te ispuniti standarde medicinskog wellnesa koji su tiskani u Prilogu VI koji je sastavni dio Pravilnika o turističkoj ambulanti.

**ističemo...**

Ispunjavanje normativa i standarda u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme na zahtjev zdravstvene ustanove, trgovačkog društva koje obavlja zdravstvenu djelatnost ili zdravstvenog radnika koji obavlja zdravstvenu djelatnost u privatnoj praksi, te ispunjavanje normativa i standarda u u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme turističke ambulante, rješenjem utvrđuje Ministarstvo.

U svrhu izdavanja rješenja, pružatelj zdravstvene usluge u zdravstvenom turizmu podnosi Ministarstvu zahtjev. Bez prethodno izdanog rješenja, pružatelji usluga u zdravstvenom turizmu ne smiju započeti s pružanjem tih usluga.

Dodajemo da je odredbom čl. 39 a. st.4. Zakonka propisano da zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i privatni zdravstveni radnici, pored pružanja zdravstvenih usluga, mogu obavljati ugostiteljsku djelatnost sukladno ZUD-u i/ili pružati usluge u turizmu sukladno ZPUT-u.

4.1.1. Zdravstvene ustanove

Zdravstvena ustanova u osnivačkom aktu, pored obavljanja zdravstvene djelatnosti mora imati upisano i pružanje onih zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu koje namjerava pružati pacijentima (dijagnostičkih i terapijskih postupaka, zdravstvene njege te po-



stupaka medicinske rehabilitacije sa ili bez pružanja ugostiteljskih usluga i/ili usluga u turizmu). Ako postojeća zdravstvena ustanova želi proširiti obavljanje zdravstvene djelatnosti i na djelatnost zdravstvenog turizma, treba u prethodnom pravcu dopuniti osnivački akt, a pritom nije obvezna ishoditi prethodno mišljenje Zavoda o opravdanosti osnivanja zdravstvene ustanove u mreži javne zdravstvene službe za djelatnost zdravstvenog turizma, već samo mišljenje nadležne komore u zdravstvu. Ustanova ne smije započeti s pružanjem usluga u zdravstvenom turizmu prije nego Ministarstvo (na njen zahtjev) izda rješenje o sukladnosti osnivačkog akta (proširenju osnivačkog akta) s odredbama Zakona kao i rješenje o ispunjavanju i propisanih uvjeta za obavljanje pojedinog oblika zdravstvenih usluga koje se pružaju u djelatnosti zdravstvenog turizma. **Uz zahtjev za izdavanje rješenja o sukladnosti osnivačkog akta s odredbama Zakona** dostavlja se: osnivački akt ustanove (u izvorniku ili ovjernoj preslici kod javnog bilježnika); i dokaz o raspolaganju prostora (vlasnički list ili ugovor o zakupu). **Uz zahtjev za izdavanje rješenja o ispunjavanju propisanih uvjeta za obavljanje zdravstvenog turizma**, prilaže se rješenje: trgovačkog suda o izvršenom upisu djelatnosti zdravstvenog turizma u sudski registar; statut ustanove; i točrt prostora ustanove u kojem će se obavljati djelatnost zdravstvenog turizma (izrađen i ovjeren od ovlaštenog projektanta).

4.1.2. Trgovačka društva registrirana i privatni zdravstveni radnici

Postupak za odobravanje pružanja zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu propisan za ustanove, na odgovarajući način primjenjuje se i na trgovačka društva i zdravstvene radnike u privatnoj praksi. Iznimno, uz zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje privatne prakse u ordinaciji za zdravstveni turizam, zdravstveni radnik treba navesti koje medicinske usluge odnosno usluge medicinskog *wellnessa* će provoditi u zdravstvenom turizmu, Klasu i Ur.broj rješenja Ministarstva kojim je utvrđeno da su ispunjeni uvjeti za obavljanje privatne prakse u ordinaciji s obzirom na prostor, radnike i medicinsko-tehničku opremu i datum početka obavljanja privatne prakse. Uz zahtjev se prilaže ugovor o radu ili izjava o radu tima (mora biti ovjerena kod javnog bilježnika) i preslika dokumenata u kojima su navedeni OIB-ovi liječnika i drugih članova tima.

4.2. Drugi pružatelji usluga medicinskog *wellnessa*

Odredbom čl. 39.a. Zakona i čl. 29. Pravilnika propisano je da uz zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i privatne zdravstvene radnike, usluge medicinskog *wellnessa* mogu pružati i turističke ambulante, kao i druge pravne osobe koje, u skladu s odredbama ZUD-a obavljaju ugostiteljsku djelatnost u nekoj od vrsta ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli.

4.2.1. Turistička ambulanta

U svrhu provođenja mjera zdravstvene zaštite za povećani broj korisnika zdravstvene zaštite koje se pružaju turistima, može se organizirati rad turističke ambulante i to samo izvan mreže javne zdravstvene službe. U praksi, turističke ambulante uglavnom se organiziraju tijekom trajanja glavne turističke sezone u turističkim odredištima na jadranskoj obali, budući se zbog dolaska velikog broja turista, znatno povećava broj korisnika zdravstvene zaštite.

Turističku ambulantu može organizirati: jedinica područne (regionalne) samouprave odnosno županija te Grad Zagreb; jedinica lokalne samouprave (općina, grad); turistička zajednica: druga pravna i fizička osoba koja obavlja ugostiteljsku djelatnost i/ili pruža usluge

u turizmu (npr. ugostitelj – u sklopu hotela ili kampa, pružatelj turističkih usluga nautičkog turizma – u sklopu marine), zdravstvena ustanova, trgovačko društvo koje obavlja zdravstvenu djelatnost ili privatni zdravstveni radnik. Ugovorom između županije odnosno Grada Zagreba, grada ili općine (s jedne strane) i zdravstvene ustanove, trgovačkog društva koje obavlja zdravstvenu djelatnost ili privatnog zdravstvenog radnika (s druge strane), odnosno ugovorom između pravne ili fizičke osobe koja obavlja turističku djelatnost (s jedne strane) i zdravstvene ustanove, trgovačkog društva koje obavlja zdravstvenu djelatnost odnosno privatnog zdravstvenog radnika (s druge strane), uređuje se organiziranje i financiranje provođenja mjera zdravstvene zaštite koja se pruža turistima. Organizatori turističke ambulante dužni su utvrditi i razdoblje rada turističke ambulante tijekom godine.

Turistička ambulanta mora ispunjavati minimalne normative i standarde u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme propisane Pravilnikom o turističkoj ambulanti, a što (na zahtjev organizatora turističke ambulante) rješenjem utvrđuje Ministarstvo. Prema tom Pravilniku, turistička ambulanta može se organizirati u građevini²³ ili se rad turističke ambulante iznimno može organizirati i u drugom prostoru (osim prostoru stambene namjene) i mobilnom objektu. U turističkoj ambulanti mora se osigurati rad jednog doktora medicine i jedne medicinske sestre opće njega odnosno medicinskog tehničara. U roku od 8 dana od dana zaprimanja rješenja Ministarstva o ispunjavanju normativa i standarda u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme, na građevini, drugom prostoru i mobilnom objektu mora se na vidljivom mjestu istaknuti naziv turističke ambulante, radno vrijeme te razdoblje rada tijekom godine.

Županija, odnosno Grad Zagreb, za svaku slijedeću turističku sezonu mora utvrditi minimalni broj turističkih ambulanti za svoje područje na temelju broja dolaska turista u prethodnoj godini, te o utvrđenom minimalnom broju turističkih ambulanti izvijestiti Ministarstvo najkasnije do 31. prosinca tekuće godine za narednu godinu. Ministarstvo na svojoj mrežnoj stranici²⁴ navodi popis turističkih ambulanti odnosno mogućnost dostupnosti zdravstvene zaštite turistima po županijama, sa njihovim adresama i radnim vremenom.

4.2.2. Pravna osoba koja obavlja ugostiteljsku djelatnost ili pruža usluge u turizmu

Prilogom VI. Pravilnika, u dijelu koji se odnosi na ispunjavanje standarda za pružanje usluga medicinskog *wellnessa* od strane pravne osobe koja u skladu s posebnim propisom obavlja ugostiteljsku djelatnost i/ili pruža usluge u turizmu, kao jedan od standarda koji ta pravna osoba mora ispuniti predviđeno (propisano) je, da obavlja ugostiteljsku djelatnost u nekoj od vrsta ugostiteljskog objekta iz skupine Hoteli sukladno posebnom propisu ministarstva Ministarstva turizma i sporta kojim se propisuje razvrstavanje, kategorizacija i posebni standardi za ugostiteljske objekte iz skupine Hoteli. Iz navedene odredbe proizlazi da usluge medicinskog *wellnessa* može pružati (samo) ugostitelj u statusu pravne osobe (trgovačkog društva i/ili zadruga) koji je registriran za obavljanje ugostiteljske djelatnosti i koji ugostiteljsku djelatnost obavlja u nekoj od vrsti ugostiteljskog objekta iz skupine Hoteli (dalje: hotelijer) sukladno Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli (dalje: Pravilnik o ugostiteljskim objektima iz

23 Građevina u kojoj se organizira turistička ambulanta mora ispunjavati temeljne zahtjeve za građevinu i druge uvjete uređene propisima o prostornom uređenju i gradnji, kao i minimalne zahtjeve za sigurnost i zdravlje na radnom mjestu sukladno propisima o zaštiti na radu.

24 <https://zdravlje.gov.hr/zdravstveni-turizam-5532/organizacija-zdravstvene-zastite-turista-po-zupanijama-2024/6460>



skupine Hoteli).²⁵ Prema tom Pravilniku, unutar skupine Hoteli, ugostiteljska djelatnost obavlja se u slijedećim vrstama ugostiteljskih objekata: hotel baština (*heritage*), difuzni hotel, hotel, aparthotel, turističko naselje, turistički apartmani, pansion, integralni (udruženi) hotel. Svaka od tih vrsta može biti i lječilišna vrsta ako ispunjava propisane uvjete za razvrstavanje u lječilišnu vrstu. Ugostitelj ne može započeti s obavljanjem ugostiteljske djelatnosti u ugostiteljskom objektu prije nego nadležno tijelo izda rješenje o tome da su ispunjeni propisani uvjeti za vrstu i uvjeti za kategoriju ugostiteljskog objekta. Nadležno tijelo za donošenje rješenja za vrstu pansion je upravno tijelo u županiji odnosno Gradu Zagrebu u čijem je djelokrugu obavljanje povjerenih poslova državne uprave iz područja ugostiteljstva, a za sve ostale vrste Ministarstvo turizma i sporta.

Ugostiteljskom objektu iz skupine Hoteli (osim pansionu) koji je kategoriziran u kategoriju koja se označava najmanje s četiri zvjezdice, ako ima dodatne sadržaje, uređenje, opremu, uređaje i usluge prilagođene posebnim zahtjevima gosta, Ministarstvo turizma i sporta (na zahtjev ugostitelja) može utvrditi poseban standard odnosno do najviše četiri posebnih standarda, između kojih i poseban standard WELLNESS, ako ugostiteljski objekt ispunjava uvjete za dodjelu tog standarda propisane Prilogom VI. Pravilnika o ugostiteljskim objektima iz skupine Hoteli. Nakon što Ministarstvo turizma i sporta rješenjem utvrdi da su za ugostiteljski objekt ispunjeni uvjeti za posebni standard WELLNESS, ugostitelj mora na ulazu u ugostiteljski objekt istaknuti ploču s utvrđenom vrstom i kategorijom ugostiteljskog objekta u obliku i sadržaju propisanom Prilogom VII. predmetnog Pravilnika te ploču posebnog standarda WELLNESS u obliku i sadržaju propisanom Prilogom VIII. istog Pravilnika. Minimalni uvjeti za poseban standard WELLNESS propisani ovim Pravilnikom uglavnom se odnose na površinu prostorija/prostora za wellness, instalacije, recepciju, usluge, sanitarne čvorove i garderobe, individualne tretmane, sadržaj i opremu prostorija za tretmane, pružanje dodatnih informacija o smještajnim jedinicama i prehrani u ugostiteljskom objektu.

Ugostitelji koji posluju u ostalim vrstama ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli kojima nije utvrđen poseban standard WELLNESS, također mogu u postupku kategorizacije ugostiteljskog objekta, kao izborni uvjet odabrati pružanje svih ili pojedinih usluga wellnessa (npr. usluga masaže, saune, solarija, *wihrpool*).

Pored uvjeta propisanih za vrstu i kategoriju ugostiteljskog objekta iz skupine Hoteli te uvjeta za dodjelu posebnog standarda WELLNESS ili ispunjavanja izbornog uvjeta za pružanje svih ili pojedinih usluga wellnessa u ostalim vrstama ugostiteljskih objekata iz ove skupine propisanih Pravilnikom o ugostiteljskim objektima iz skupine Hoteli, ugostitelj (trgovačko društvo, zadruga) za pružanje usluga medicinskog wellnessa dodatno mora ispunjavati i uvjete propisane Pravilnikom o normativima i standardima za pružanje zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu.

**ističemo...**

Ugostitelj pravna osoba koji obavlja ugostiteljsku statusu pravne osobe u ugostiteljskom objektu iz skupine Hoteli ne može započeti obavljati ugostiteljsku djelatnost prije nego nadležno tijelo (Ministarstvo turizma i sporta, a za pansion nadležno upravno tijelo u županiji odnosno Gradu Zagrebu) ne donese rješenje o ispunjavanju propisanih uvjeta za vrstu i kategoriju ugostiteljskog objekta u kojoj se obavlja ugostiteljska djelatnost te uvjete za poseban standard WELLNESS ili izborne uvjeta za pružanje pojedinih ili svih usluga wellnessa u skladu s propisima iz ugostiteljstva, a pružanje zdravstvenih usluga wellnessa, nakon što od Ministarstva (zdravstva) ishodi rješenje o ispunjavanju standarda za pružanje usluga medicinskog wellnessa.

4.3. Upisnik o pružateljima usluga u zdravstvenom turizmu

Ministarstvo po službenoj dužnosti upisuje odnosno evidentira u Upisnik zdravstvenog turizma (dalje: Upisnik) sve pružatelje zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu kao i turističke ambulante i to na temelju rješenja kojim se utvrđuje da subjekt upisa ispunjava normative i standarde za pružanje zdravstvenih usluga u propisanim oblicima zdravstvenog turizma odnosno o ispunjavanju normativa i standarda za turističku ambulantu. Upisnik se vodi u elektroničkom obliku na način i u sadržaju propisanom Pravilnikom o Upisniku zdravstvenog turizma. Ministarstvo po službenoj dužnosti obavlja upis promjenu upisanih podataka i brisanje subjekta upisa iz Upisnika.

4.4. Zaštićeni znak zdravstvenog turizma

Pružatelji usluga zdravstvenog turizma i turističke ambulante upisani u Upisniku imaju pravo korištenja zaštićenog znaka zdravstvenog turizma u skladu s Pravilnikom o znaku zdravstvenog turizma. Svrha korištenja ovog znaka je promicanje zdravstvenog turizma RH te vizualno identificiranje zdravstvenih ustanova, trgovačkih društava za obavljanje zdravstvene djelatnosti, privatnih zdravstvenih radnika, turističkih ambulanti i pravnih osoba koje u skladu s posebnim propisom obavljaju ugostiteljsku djelatnost i/ili pružaju usluge u turizmu, a imaju rješenje Ministarstva o ispunjavanju propisanih normativa i standarda za pružanje zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu i evidentirani su u Upisniku. Zaštićeni znak može se koristiti u osnovnim aplikativnim oblicima²⁶ te u informativnim i komunikacijskim materijalima.²⁷ Pružatelji usluga u zdravstvenom turizmu na ulazu u objekt u kojem se pružaju usluge u zdravstvenom turizmu (npr. zdravstvenu ustanovu, liječničku ordinaciju, hotel, turističku ambulantu) mogu vidno isticati ploču sa zaštićenim znakom u obliku i izgledu propisanom u Prilogu II. Pravilnik o zaštićenom znaku. Pružatelji usluga u zdravstvenom turizmu i turističke ambulante ploču

26 Pod osnovnim aplikativnim oblicima podrazumijeva se: memorandum, posjetnica, e-mail, mapa, koverta, blok, vrećica, torba, kemijska olovka, priznanje, uvjerenje, diploma, zahvalnica, čestitka, kalendar, brošura, katalog, letak, oglas, internetska stranica, prezentacija, plakat/transparent, zastava/stolna zastavica, tabla/ploča, pločica za vrata, naljepnica, sitni promidžbeni materijal, aplikacija na tekstilnom materijalu, aplikacija na keramici, aplikacija na staklu, aplikacija na drugim materijalima.

27 Pod informativnim i komunikacijskim materijalima podrazumijeva se javna kampanja, projekt, jumbo plakat, svjetleći plakat, video/audio spot, publikacija, internetska stranica, transparent, oglas, naljepnica, oznaka za imovinu.



zaštićenog znaka mogu naručiti o svom trošku samo od proizvođača (pravna osoba i obrtnik registriran za proizvodnju) koji su od Ministarstva pribavili suglasnost za proizvodnju zaštićenog znaka.

Kod odabira medija za korištenje zaštićenog znaka mora se voditi računa o primjerenosti korištenja u svrhu javne promidžbe i/ili izvještavanja javnosti s obzirom da je zdravstvena djelatnost od posebnog interesa za RH. U tom smislu, Ministarstvo može oduzeti pravo korištenja zaštićenog znaka zdravstvenog turizma ako utvrdi da se isti koristi protivno Pravilniku o znaku zdravstvenog turizma.

Izgled ploče sa zaštićenim znakom zdravstvenog turizma:



5. Pojedini oblici zdravstvenog turizma

5.1. Medicinske usluge

Medicinskim uslugama smatraju se dijagnostički i terapijski postupci, postupci zdravstvene njege te postupci medicinske rehabilitacije.

Dijagnostika podrazumijeva postupak kojim se, ovisno o simptomima i znakovima bolesti definira bolest ili patološko stanje (utvrđuje se koja bolest ili stanje objašnjava simptome i znakove bolesti). **Terapija** je postupak kojim se ublažavaju ili otklanjaju simptomi bolesti ili ozljede i uspostavljanje prethodno narušenog, normalnog stanja zdravlja. **Zdravstvena njega** je profesija unutar sektora zdravstvene zaštite koju provode (obavljaju) medicinske sestre i medicinski tehničari, s fokusom na brigu o pojedincima, obiteljima i zajednicama tako da mogu ostvariti, održavati optimalno zdravlje i kvalitetu života. **Medicinska rehabilitacija** u najširem smislu, znači vraćanje ili održavanje optimalne razine tjelesne, psihičke i socijalne sposobnosti, sukladno zdravstvenom stanju bolesnika, njegovim potrebama i željama kao i potrebama njegove obitelji i šire socijalne zajednice, a obavljaju je fizioterapeuti. Oblici medicinske rehabilitacije, primjerice su: fizikalna terapija, elektroterapija, magnetoterapija, ultrazvučna terapija, terapija laserom.²⁸

Medicinske usluge pružaju: privatni zdravstveni radnici—u ordinacijama primarne zdravstvene zaštite (u malim i srednjim ordinacijama dentalne zdravstvene zaštite, zdravstvene zaštite žena i dr.) i ordinacijama za obavljanje specijalističko-konzilijarne djelatnosti (npr. oftalmološke, dermatološke, urološke ordinacije); zdravstvene ustanove—u ustanovama primarne zdravstvene zaštite (u domovima zdravlja), sekundarne zdravstvene zaštite (općim i specijalnim bolnicama) i tercijalne zdravstvene zaštite (u klinikama, kliničkim bolnicama i kliničkim bolničkim centrima); trgovačka društva—(npr. u poliklinikama, specijalnim bolnicama i lječilištima).²⁹

28 Fizikalna terapija—bavi se primjenom različitih oblika fizičke energije odnosno vježbi, u svrhu prevencije, liječenja i funkcionalnog osposobljavanja oboljelih i povrijeđenih pacijenata; elektroterapija—primjena različitih struja u terapijske svrhe; magnetoterapija—primjena magnetnog polja određenog intenziteta i frekvencije u svrhu liječenja bola; ultrazvučna terapija—primjena ultrazvučne energije u svrhu liječenja; i terapija laserom—primjena laserske zrake u svrhu liječenja.

29 U Hrvatskoj medicinske usluge pružaju mnogobrojne ordinacije u primarnoj i sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti (specijalističke organizacije), poliklinike sa

5.2. Lječilišne usluge



ističemo...

Lječilišnim uslugama smatraju se usluge kojima se pomoću prirodnih ljekovitih činitelja, uz postupke fizikalne medicine i rehabilitacije provodi preventivna zdravstvena zaštita, specijalističko-konzilijama i bolnička rehabilitacija.

5.2.1. Prirodni ljekoviti činitelji

Pod **prirodnim ljekovitim činiteljima** smatraju se dijelovi prirode koji povoljno djeluju na očuvanje i unapređenje zdravlja, poboljšanje kvalitete života te sprečavanje bolesti, liječenje, oporavak i rehabilitaciju. Prirodni ljekoviti činitelji obuhvaćaju: **a) termalne ili toplične činitelje**, a mogu biti termomineralne vode—prirodna voda koju karakterizira sadržaj i količina određenih mineralnih tvari, elementi u tragovima ili druge tvari te potencijalno određeni fiziološki učinci, kao i izvorna čistoća, jer je voda zaštićena od rizika onečišćenja zbog podzemnog podrijetla i ljekovitosti; i prirodne ljekovite vode—voda dobivene iz jednog ili više izvora koje svojim kemijskim sastavom i fizikalnim svojstvima djeluju u prevenciji, liječenju i rehabilitaciji, zbog čega se koristi za terapiju, vježbe i druge vrste terapije u bazenima, tuševima, kupeljima, kao i za inhalaciju; **b) peloidne činitelje**—anorganske ili organske tvari nastale geološkim ili geološko-biološkim procesima, koje se u prirodi nalaze u već usitnjenoj stanju ili se jednostavno pripremom mogu dovesti u usitnjeno stanje, a koriste se u obliku blatnih ili kašastih kupelji ili obloga, kao što je ljekovito morsko blato, solanski i morski peloidi; **c) talasoterapijske činitelje**—iskorištavanje blagotvornog učinka mora što uključuje kupanje u morskoj vodi,³⁰ boravak uz more, morske alge, biljni pokrov i pijesak, upijanje lokalne klime i dr.; **d) klimatske činitelje**—prirodni ljekoviti činitelji svojstveni nekom području (npr. sredozemna, kontinentalna i planinska klima), kao što je aeroterapija (čistoća zraka u određenom klimatskom podneblju, poput morskog ili planinskog zraka, zraka unutar špilja) i helioterapija (primjena sunčanja u svrhu liječenja);³¹ i **e) naftalanske činitelje**—vrsta nafte odnosno naftalana (zemno mineralno ulje koje se dobiva destilacijom naftenske nafte) koji se primjenjuje u svrhu liječenja. Balneoterapija je primjena u svrhu liječenja, prirodnih ljekovitih činitelja pod stručnim medicinskim nadzorom.³²

Širim spektrom djelatnosti (npr. poliklinika Aviva, Zagreb i poliklinika Medikal iz Zagreba) ili i specijalizirane bolnice, klinike i poliklinike za pojedina područja (npr. specijalna bolnica Sv. Katarina, Zagreb—za ortopedske zahvate, kirurgiju kralježnice s liječenjem boli te sportsku medicinu; specijalna bolnica za ortopediju i traumatologiju Akronim, Krapinske Toplice; klinika Magdalena, Zagreb—specijalizirana klinika za kardiovaskularne bolesti; klinika Svjetlost, Zagreb—očna klinika; stomatološka poliklinika Adriatic, Rovinj; poliklinika za stomatologiju i estetiku lica Ars Salutaris, Zagreb).

30 Morska voda koja se koristi u talasoterapijske svrhe ne smije se dezinficirati i ne smije se ponovno koristiti, a čistoća morske vode u talasoterapijskom bazenu održava se dnevnom izmjenom vodom.

31 Klimatska lječilišta moraju trajno nadzirati klimatska svojstva preko najrepresentativnije postaje za praćenje klime od nadzorom Državnog hidrometeorološkog zavoda, a preporuka je da se u razmacima od najviše 10 godina provjera jesu li se promijenila postavke za analizu i ocjenu klime.

32 Korištenje termomineralne vode u balneoterapiji ograničava se jednokratno u trajanju od 30 minuta, ali se može ponoviti nekoliko puta tijekom dana pod nadzorom zdravstvenih djelatnika. Termomineralna voda koja se koristi u balneoterapijske svrhe ne smije se dezinficirati i ne smije se ponovno koristiti. Naftalan se primjenjuje u balneoterapiji nakon rafiniranja i sterilizacije.

Ljekovitost pojedinog prirodnog ljekovitog činitelja (termomineralne i ljekovite vode, peloida, naftalana, klimatskih ljekovitih činitelja i morske vode) na zahtjev pružatelja lječilišne usluge utvrđuje pravna osoba koja ima rješenje Ministarstva o ispunjavanju zahtjeva propisanih čl. 22. Pravilnika.³³ Ako Ministarstvo utvrdi da pravna osoba ispunjava propisane zahtjeve, rješenjem, na vrijeme od pet godina, ovlašćuje pravnu osobu za utvrđivanje ljekovitosti pojedinog prirodnog prirodnog ljekovitog činitelja. Za omogućavanje utvrđivanja ljekovitosti prirodnog ljekovitog činitelja odgovaraju odgovorna osoba u pravnoj osobi te rukovoditelj jedinice u kojoj se utvrđivanje ljekovitosti prirodnog ljekovitog činitelja provodi. Pružatelj lječilišnih usluga podnosi ovlaštenoj pravnoj osobi zahtjev za utvrđivanje određenog prirodnog lječilišta uz koji obvezno dostavlja nalaz stručnog ispitivanja prirodnog ljekovitog činitelja i obrazloženje zahtjeva za utvrđivanje ljekovitosti određenog ljekovitog činitelja na zdravlje.

5.2.2. Pružatelji lječilišnih usluga

Lječilišne usluge u zdravstvenom turizmu mogu pružiti samo specijalne bolnice i lječilišta. **Specijalna bolnica** je zdravstvena ustanova za djelatnost specijalističko-konzilijarnog i bolničkog liječenja određenih bolesti ili određenih dobni skupina stanovništva, koja u svom sastavu ima jedinice za specijalističko-konzilijarno liječenje i stacionirano liječenje, osigurano i radiološku, medicinsko-biokemiju i drugu laboratorijsku dijagnostiku, opskrbu lijekovima i medicinskim proizvodima, medicinsku rehabilitaciju, patologiju, citološku i mikrobiološku dijagnostiku—opskrbu krvlju i krvnim pripravcima, anestezilogiju, reanimatologiju i intenzivno liječenje ako to zahtijeva priroda njezina rada, a može imati i dnevnu bolnicu ovisno o potrebama djelatnosti koje obavljaju te posteljne, dijagnostičke i druge mogućnosti prilagođene svojoj namjeni. Osim navedenih djelatnosti, specijalna bolnica može obavljati i pojedine djelatnosti opće bolnice, a hitnu medicinu samo iznimno. Specijalna bolnica može pružiti i usluge socijalne skrbi u skladu s propisima iz područja socijalne skrbi.³⁴

Lječilište je zdravstvena ustanova u kojoj se prirodnim ljekovitim izvorima provodi preventivna zdravstvena zaštita, specijalistička i bolnička rehabilitacija.

Specijalna bolnica i lječilište moraju ispunjavati standarde i normative za pružanje lječilišnih usluga sukladno Pravilniku o normativima i standardima za obavljanje zdravstvene djelatnosti (što na zahtjev osnivača ustanove rješenjem utvrđuje Ministarstvo). Uvjeti za unutarnji ustroj i organizacija rada specijalnih bolnica propisani su Pravilnikom o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica.³⁵

Ovisno o prirodnom ljekovitom činitelju koji koriste u liječenju, specijalne bolnice i lječilišta razvrstavaju se u slijedeće vrste lječilišta:

33 Za utvrđivanje ljekovitosti prirodnog ljekovitog činitelja, pravna osoba mora udovoljavati slijedećim zahtjevima: da se više od 10 godina bavi se radom i istraživanjem prirodnih ljekovitih činitelja; da ima osigurana najmanje dva doktora medicine specijalista u znanstveno-nastavnom zvanju ili stručnom zvanju ili dva doktora medicine specijalista s najmanje pet godina specijalističkoga staža u odgovarajućem području ovisno o prirodnom ljekovitom činitelju za koji se utvrđuje ljekovitost; da ima osigurane stručnjake drugih struka koji sudjeluju u radu i istraživanju prirodnih ljekovitih činitelja; da ima pristup bazama podataka potrebnim za provedbu znanstvenih i stručnih istraživanja; i da ima mogućnost pružanja odgovarajuće stručne i znanstvene edukacije iz područja prirodnih ljekovitih činitelja; da ima mogućnost odgovarajućeg uzorkovanja i analize prirodnog činitelja za koji Ministarstvu namjerava podnijeti zahtjev za davanje ovlaštenja (termomineralnih voda, peloida, morske vode i naftalana) odnosno kada je u pitanju utvrđivanje ljekovitosti klimatskih činitelja, da ima osigurano suradnju sa zavodom nadležnim za obavljanje poslove meteorološke i hidrološke djelatnosti.

34 Zakon o socijalnoj skrbi (Nar. nov., br. 18/22., 46/22., 119/22., 1/23. i 61/25.) i njegovi provedbeni pravilnici.

35 Nar. nov., br. 145/13., 31/15., 49/16. i 62/18.

a) termalno lječilište (toplice)—zdravstvena djelatnost obavlja se uz korištenje termomineralne ljekovite vode; **b) peloidno lječilište**—zdravstvena djelatnost obavlja se uz korištenje ljekovitih peloida; **c) talasoterapijsko lječilište**—zdravstvena djelatnost obavlja se uz korištenje ljekovite morske vode; **d) klimatsko lječilište**—zdravstvena djelatnost obavlja se uz korištenje klimatskih ljekovitih činitelja; i **e) naftalansko lječilište**—zdravstvena djelatnost obavlja se uz korištenje ljekovitog naftalana.³⁶

Specijalne bolnice i lječilišta mogu započeti s pružanjem lječilišnih usluga tek nakon što od Ministarstva ishode rješenje kojim se utvrđuje da ispunjava propisane zahtjeve za pružanje lječilišnih usluga u odgovarajućem lječilištu, u koju svrhu Ministarstvu podnose zahtjev za izdavanje rješenja (uz zahtjev se obavezno prilaže nalaz i mišljenje ovlaštene pravne osobe koja je utvrđivala ljekovitost prirodnog ljekovito činitelja kojim će obavljati zdravstvenu djelatnost).



ističemo...

Na temelju pozitivnog nalaza i mišljenja ovlaštene pravne osobe za utvrđivanje ljekovitosti odgovarajućeg prirodnog činitelja, Ministarstvo rješenjem utvrđuje da podnositelj zahtjeva (specijalna bolnica, lječilište) ispunjava zahtjeve za pružanje lječilišne usluge u lječilištu za koji je podnijet zahtjev.

5.3. Usluge medicinskog wellnessa

Medicinski wellness je organizirano provođenje medicinskih i zdravstvenih programa s ciljem prevencije i ublažavanja posljedica kroničnih bolesti, očuvanja i unaprjeđenja zdravlja i kvalitete života, a provodi ga multidisciplinarni tim zdravstvenih radnika i zdravstvenih suradnika koji obvezno uključuje doktora medicine. Bitno je naglasiti da medicinski wellness treba razlikovati od holističkog wellnessa, koji uključuje psihološku i duhovnu komponentu koja se ostvaruje kroz niz relaksirajućih masaža i tretmana te alternativne metode liječenja.³⁷



ističemo...

Pod uslugama medicinskog wellnessa smatraju se usluge kojima se uz primjenu preventivnih, medicinskih, dijagnostičkih i terapijskih postupaka te postupaka zdravstvene njege i medicinske rehabilitacije provode ciljani programi za očuvanje i unaprjeđenje sveukupnog zdravlja i kvalitete života.

Wellnes usluge u najvećem broju čine saune (npr. finska sauna, *infrared* sauna, bio sauna, parna kupelj), tuševi, relaksacijski bazeni (bazeni punjeni s morskom, termalnom ili ljekovitom vodom) i *whirlpool* (hidromasažni bazen) sa zračnim i vodenim masažama, a uz to

36 U RH postoji znatan broj specijalnih bolnica i lječilišta koje pružaju lječilišne usluge u nekoj od vrsta ovih zdravstvenih ustanova. Primjerice: specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice—Daruvar, Krapinske toplice—Krapinske Toplice, Stubičke toplice—Stubičke Toplice, Varaždinske toplice—Varaždinske toplice; Thalassoterapija—Crikvenica, Thalassoterapija Opatija—Opatija, Kalos—Vela luka, Naftalan—Ivanić Grad; lječilišta: Bizovačke toplice—Bizovac, Istarske toplice—Livade, Veli Lošinj—Veli Lošinj, Ivalin termalno—Ivalin grad, Toplice—Topusko

37 Ivandić N., Kunst L., Telišman-Košuta N. (2015), Planiranje razvoja zdravstveno-turističkih destinacija: primjer Kvarnera, Institut za turizam, Zagreb, str. 419.

moгу sadržavati i teretanu ili fitness dvoranu za vježbanje i rekreaciju. Wellness paket najčešće obuhvaćaju wellness usluge sa režimom prehrane, vježbanjem i/ili aromaterapijom (kontrolirano korištenje eteričnih ulja i esencija u svrhu očuvanja zdravlja duha, tijela i uma te liječenja i prevencije bolesti).³⁸

Usluge medicinskog wellnessa mogu pružiti: zdravstvene ustanove—u sklopu specijalnih bolnica i/ili liječilišta; trgovačka društva registrirana za pružanje zdravstvenih usluga,

- u poliklinikama ili općim i specijalističkim ordinacijama; privatni zdravstveni radnici—u općim i specijalističkim ordinacijama; pravne osobe ugostitelji,
- u sklopu ugostiteljskog objekta iz skupine Hotel; i
- turističke ambulante—sklopu turističke ambulante.

Da bi pružatelji mogli pružiti zdravstvenu uslugu medicinskog wellnessa, moraju od Ministarstva zatražiti mišljenje na program medicinskog wellnessa odnosno grupu programa medicinskog wellnessa. U tu svrhu, Stručnom povjerenstvu za medicinski wellness osnovanom pri Ministarstvu podnose zahtjev za dostavljanje mišljenja na program/grupu programa medicinskog wellnessa koji namjeravaju provoditi, uz koji dostavljaju i: obrazloženje zahtjeva za davanje mišljenja na predloženi program/grupu programa medicinskog wellnessa; sadržaj programa/grupe programa; plan provedbe predloženog programa/grupe programa; i sastav multidisciplinarnog tima koji će ga provoditi. Na prijedlog Stručnog povjerenstva, Ministarstvo daje mišljenje na dostavljeni predloženi program/grupu programa medicinskog wellnessa.

Za pružanje usluga medicinskog wellnessa, pružatelj usluge mora ispuniti standarde propisane Prilogom VI. Pravilnika o normativima i standardima za pružanje zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu i to, da ima: pozitivno mišljenje Ministarstva na program/grupu programa medicinskog wellnessa; osiguranog doktora medicine (voditelja programa medicinskog wellnessa) i ovisno o vrsti programa medicinskog wellnessa osigurane i druge članove multidisciplinarnog tima (zdravstveni radnici, zdravstveni suradnici, ostali članovi tima) koji sudjeluju u provedbi programa; prostor za pregled, dostupan sanitarni čvor za korisnike usluga medicinskog wellnessa i poseban sanitarni čvor za radnike; i osnovnu medicinsko-tehničku opremu prostora za pregled naveden u tom Prilogu.³⁹

38 Spiritus-koncept.hr (<http://spiritus-koncept.hr/bazeni-saune/oprema/vrste-sauna-razlicite-temperature-razlicite-vlage-razliciti-ucinci>)

39 Osnovna medicinsko-tehnička oprema prostora za pregled obuhvaća: a) računalo s pisačem, radni stol za doktora medicine, stolicu za doktora medicine s podešavanjem visine i mogućnošću pokretanja, garderobne vješalice, telefon, tlakomjer s različitim širinama manžeta (3 veličine manžeta), stolica i ležaj za pregled, paravan, ormar za instrumente i lijekove, stolić za instrumente, toplomjere (2 kom., od kojih je jedan beskontaktni), fonendoskop (slušalice), špatule za pregled ždrijela za jednokratnu uporabu, plahte za jednokratnu uporabu, plastične posude za medicinski otpad i posude za ostali otpad; b) komplet lijekova za terapiju anafilaktičkog šoka i potrebna oprema za mjerenje vitalnih funkcija (praćenje srčane akcije i saturacije kisika, neinvazivno mjerenje tlaka), pribor za uspostavu venskog puta, stalak za infuziju, setovi za infuziju, infuzijske otopine, boca s kisikom s dozatorom i raspršivačem i ampulirani lijekovi sukladno potrebama; c) dostupnost defibrilatora s ekranom ili automatskog vanjskog defibrilatora (AED) u roku od tri minute; i d) osobna zaštitna oprema (jednokratne rukavice, medicinska maska za zaštitu usta i nosa, oprema za zaštitu očiju—zaštitne naočale ili vizir, zaštitni ogrtač ili pregača i sl.) u skladu s potrebama i procjeni rizika.



ističemo...

Zdravstvena ustanova, trgovačko društvo za obavljanje zdravstvene djelatnosti, privatni zdravstveni radnik, ugostitelj pravne osobe i turistička ambulanta ne smije započeti s pružanjem usluga medicinskog wellnessa prije nego što od Ministarstva isходи rješenje o ispunjavanju standarda za pružanje usluga medicinskog wellnessa (u svrhu ishodjenja rješenja, pružatelj usluge podnosi zahtjev Ministarstvu).

6. Obavljanje ugostiteljstva u zdravstvenom turizmu

6.1. Općenito o ugostiteljskoj djelatnosti

Ugostiteljska djelatnost u smislu ZUD-a je pripremanje i usluživanje jela, pića i napitaka te pružanje usluga smještaja, kao i pripremanje jela, pića i napitaka za potrošnju na drugom mjestu sa ili bez usluživanja (u prijevoznom sredstvu, na priredbama i slično) i opskrba tim jelima, pićima i napitcima (catering).



ističemo...

Ugostiteljskom djelatnosti ne smatra se pružanje usluge prehrane i smještaja (pored ostalog i) u objektima zdravstva (npr. bolnicama) ako te usluge pružaju djelatnici zdravstvenih ustanova djelatnicima i korisnicima (pacijentima) tih ustanova.

Ugostiteljsku djelatnost na sve zakonom propisane načine mogu obavljati ugostitelji (pravne osobe i obrtnici registrirani za obavljanje ugostiteljske djelatnosti), a uz uvjete propisane za ugostitelje (osim u odnosu na obvezu registriranja djelatnosti ugostiteljstva) i pravne i fizičke iz čl.5.st.2. ZUD-a (među kojima su i pružatelji zdravstvenih usluga u okviru zdravstvenog turizma). Ugostiteljska djelatnost obavlja se u ugostiteljskim objektima, koji se, obzirom na vrstu ugostiteljskih usluga koje se u njima pružaju, razvrstavaju u skupinu Hoteli, Kampovi, Ostali ugostiteljski objekti za smještaj, Restorani, Barovi, Catering objekti i Objekti jednostavnih usluga, a polazeći od načina usluživanja i pretežitosti usluga koje su u ugostiteljskom objektu pružaju, ugostiteljski objekti unutar svake skupine razvrstavaju se u pojedine vrste.⁴⁰ Ugostiteljski objekt može poslovati u jednoj, a iznimno u dvije vrste ako ispunjava propisane uvjete za obje vrste.

U ugostiteljskom objektu ne smiju se započeti obavljati ugostiteljska djelatnost prije nego što od nadležnog tijela ne ishode rješenje o tome da ugostiteljski objekt, oprema i sredstva kojima se obavlja ugostiteljska djelatnost ispunjava propisane minimalne uvjete za vrstu u kojoj posluje, a za pojedine ugostiteljske objekte za smještaj

40 Npr. ugostiteljski objekti unutar skupine: Restorani, razvrstavaju se u vrste: restoran, gostionica, zdravljak, zalogajnica, pečenjarnica, pizzeria, bistro, slastičarnica i objekt brze prehrane (fast food); Barovi, razvrstavaju se u vrste: kavana, noćni klub, noćni bar, disco klub, caffe bar, pivnica, buffet, krčma, konoba, klet, beach bar i kušaonica; Objekti jednostavnih usluga (OJU), razvrstavaju se u vrste: objekti jednostavnih brzih usluga, OJU u kiosku, OJU u nepokretnom ili priključnom vozilu, OJU u šatoru, OJU na klupi i OJU na kolicima; Ostali ugostiteljski objekti za smještaj, razvrstavaju se u vrste: soba, apartman, studio apartman, kuća za odmor, prenoćište, odmaralište za djecu, hostel, planinarski dom, lovački dom, učenički dom ili studentski dom ili akademis, objekt za robinzonski smještaj; Kampovi, razvrstavaju se vrste: kamp, glamping i kamp odmorište.



i uvjete za određenu kategoriju, kao i za poseban standard ako se ugostiteljskom objektu utvrđuje.⁴¹ Minimalni uvjeti za pojedine vrste, kategorije, poseban standard i oznaku kvalitete, propisani su provedbenim pravilnicima.⁴² Inspekcijski nadzor nad provedbom Zakona obavljaju turistički inspektori Državnog inspektorata.

6.2. Obavljanje ugostiteljske djelatnosti u sklopu pružanja zdravstvenih usluga



ističemo...

Zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i privatni zdravstveni radnici u okviru pružanja zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu (dalje: pružatelj zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu), mogu obavljati djelatnost ugostiteljstva uz uvjete i na način propisan za ugostitelje, bez obveze registriranja ugostiteljske djelatnosti, ali uz obvezu ishođenje rješenja nadležnog tijela o tome da ugostiteljski objekt ispunjava minimalne uvjete za vrstu u kojoj se pružaju ugostiteljske usluge, a u slučaju ugostiteljskog objekta za smještaj koji se kategorizira i uvjete za kategoriju, odnosno poseban standard ako je ugostiteljskom objektu utvrđen.

U praksi, pružatelji zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu (naročito specijalne bolnice, lječilišta) ugostiteljsku djelatnost najčešće obavljaju u nekoj od vrsta lječilišnih ugostiteljskih objekta iz skupine skupine Hoteli (npr. lječilišni hotel, lječilišni difuzni hotel, lječilišni integralni hotel, lječilišni hotel baština, lječilišni aparthotel, lječilišno turističko naselje, lječilišni turistički apartmani, lječilišni pansion), a usluge medicinskog wellnesa pružaju se u ugostiteljskom objektu iz skupine Hoteli (osim u vrsti pansion) kojem je utvrđen poseban WELLNESS standard.



ističemo...

Lječilišna vrsta ugostiteljskog objekta je funkcionalna cjelina u kojoj zdravstvena ustanova ili druga pravna ili fizička osoba koja se bavi zdravstvenom djelatnošću pruža ugostiteljske usluge u vrsti iz skupine Hoteli.

6.3. Obveze i zabrane u obavljanju ugostiteljske djelatnosti

U obavljanju ugostiteljske djelatnosti, pružatelji zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu moraju: vidno istaknuti na ulazu u ugostiteljski objekt na propisani način natpis s oznakom vrste i kategorije ugostiteljskog objekta utvrđene rješenjem nadležnog tijela; na ulazu u objekt vidno istaknuti obavijest o radnom vremenu u skladu s odredbom čl. 9. ZUD-a te radnim i neradnim danima i pridržavati se propisanog i istaknutog radnog vremena; utvrditi normative o utrošku namirnica za pojedino jelo, piće i napitak, pružiti usluge u količinama i kakvoći sukladno normativima, normativ za vrijeme rada imati u ugostiteljskom objektu te na zahtjev normativ predočiti gostu; vidno istaknuti cijene usluga koje se nude (cjenik, jelovnik, karta pića) na hrvatskom i najmanje jednom svjetskom jeziku (u ugostiteljskim objektima iz skupine Hoteli obvezno na engleskom jeziku) na način dostupan gostima i pridržavati se istaknutih cijena⁴³ (kod pružanja usluga smještaja u cjenicima istaknuti i iznos turističke pristojbe) te cjenike (jelovnik i/ili karta pića) staviti na raspolaganje gostima u dovoljnom broju primjeraka; izdati gostu čitljiv i točan račun za svaku pruženu ugostiteljsku uslugu, s naznakom vrste, količine i cijene pruženih usluga, odnosno odobrenog popusta (kod pružanja usluga smještaja navesti u računu i iznos turističke pristojbe), osim ako gostima račun izdaje turistička agencija koja je gosta uputila u ugostiteljski objekt; omogućiti gostu podnošenje pisanog prigovora na način propisan čl. 10. st. 1. toč. 10 ZUD-a;⁴⁴ utvrditi kućni red u ugostiteljskom objektu za smještaj i istaknuti ga na recepciji, a izvadak iz kućnog reda u svim sobama; na propisani način voditi knjigu gostiju u ugostiteljskom objektu za smještaj – putem sustava *E-visitor*; u ugostiteljskom objektu za smještaj osigurati goste od posljedica nesretnog slučaja; prema gostu se odnositi uljudno, korektno i profesionalno; pružati ugostiteljske usluge koje su utvrđene rješenjem nadležnog tijela (osim u uvjetima posebnih okolnosti, kada mogu pružati samo pojedine od tih usluga); prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga i isticanja poruka u komercijalnom poslovanju, koristiti samo oznaku propisane vrste i kategorije ugostiteljskog objekta, posebnog standarda, odnosno oznake kvalitete koja je utvrđena rješenjem nadležnog tijela; pisanim putem obavijestiti nadležno tijelo o trajnom prestanku obavljanja djelatnosti u ugostiteljskom objektu, u roku od osam dana od nastale promjene.

Pružatelji zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu u ugostiteljskom objektu kao i prilikom pružanja ugostiteljskih usluga izvan ugostiteljskog objekta na način i uz uvjete propisane čl. 12. ZUD-a,⁴⁵

43 Kada se gost poslužuje sam sa samoposlužne postave, umjesto jelovnika, jela moraju biti predstavljena putem odgovarajućih oznaka ili natpisa o vrsti jela, pića i napitaka, s time da uz dekorativne plate i/ili prepoznatljiva jela, pića i napitke nije potrebno isticati oznake ili natpise.

44 Tom je odredbom propisano da je ugostitelj obavezan gostu omogućiti podnošenje pisanog prigovora u ugostiteljskom objektu i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak te omogućiti gostu podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, u ugostiteljskom objektu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, u pisanom obliku odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora te voditi i čuvati evidenciju prigovora gostiju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora

45 Zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstveni radnici koji obavljaju ugostiteljsku djelatnost uz uvjete propisane za ugostitelje mogu: a) povremeno (za vrijeme trajanja manifestacija, sajмова, prigodnih priredbi i sl.) izvan svog ugostiteljskog objekta pružati ugostiteljske usluge sukladno već ishođenom rješenju nadležnog tijela (za vrstu ugostiteljskog objekta u kojoj inače posluju) i uz odobrenje općine/grada na području kojeg se manifestacija odobrava; b) kao sudionici proslava i manifestacija koje u promidžbeno-turističku svrhu organizira općina/grad ili njena turistička zajednica ili drugi organizator (to mogu biti i pružatelji zdravstvenih usluga u

41 Ministarstvo turizma i sporta rješenjem utvrđuje ispunjavanje uvjeta za vrstu i kategoriju ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, za sve vrste hotela i vrste drugih ugostiteljskih objekata iz ove skupine kojih se kategorije označavaju zvjezdicama te iz skupine Kampovi, za vrstu kamp i glamping, a upravno tijelo u županiji odnosno Gradu Zagrebu u čijem djelokrugu je obavljanje povjerenih poslova državne uprave u području ugostiteljstva (mjesno nadležno prema sjedištu odnosno mjestu poslovanja ugostiteljskog objekta) rješenjem utvrđuje ispunjavanje minimalnih uvjeta za sve ostale vrste ugostiteljskih objekata.

42 Pravilnik o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina Restorani, Barovi, Catering objekti i Objekti jednostavnih usluga (Nar. nov., br. 82/07., 82/09., 75/12., 69/13. i 150/14.), Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima za ugostiteljske objekte iz skupine Hoteli (Nar. nov., br. 56/16. i 120/19.), Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine Kampovi (Nar. nov., br. 54/16., 68/19. i 120/19.) i Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine Ostali ugostiteljski objekti za smještaj (Nar. nov., br. 54/16. i 69/17).



ne smiju uslužiti niti dopustiti konzumiranje alkoholnih pića, drugih pića i/ili napitaka koji sadržavaju alkohol (npr. pivo, čaj s rumom i sl.) osobama mlađim od 18 godina, a o toj zabrani moraju u ugostiteljskom objektu vidno istaknuta obavijest.

7. Pružanje turističkih usluga u zdravstvenom turizmu

7.1. Općenito o pružanju usluga u turizmu

Slijedeće se usluge u smislu ZPUT smatraju uslugama u turizmu: usluge turističke agencije, turističkog vodiča, turističkog animatora i turističkog predstavnika, usluge iznajmljivanja opreme za sport i rekreaciju turista i usluge u posebnim oblicima turizma. Svaku od usluga u turizmu mogu pružiti trgovačka društva, zadruge i obrtnici registrirani za pružanje usluga u turizmu, iako kada je riječ o uslugama organiziranju i/ili prodavanju turističkih putovanja (izleta i paket-aranžmana) te usluge prioriteto su usluge koje pružaju turističke agencije (dalje: agencije).⁴⁶

Pod uvjetima propisanim ZPUT-om, pojedine usluge u turizmu mogu pružiti i druge pravne i fizičke osobe taksativno navedene u čl.5. st.2. ovoga Zakon, između kojih i zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i privatni zdravstveni radnici, koji sukladno odredbama Zakona pružaju usluge zdravstvenog turizma.

Provedbu ZPUT što znači i onih odredbi koje se odnose na pružanje turističke usluge u zdravstvenom turizmu, nadziru turistički inspektori Državnog inspektorata.

7.2. Općenito o turističkim uslugama zdravstvenog turizma

Specijalne bolnice, lječilišta i druge zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstveni radnici koji samostalno obavljaju privatnu praksu, mogu pružiti pojedine usluge turističke agencije kao turističke usluge zdravstvenog turizma sukladno odredbama ZPUT-a. Turističke usluge u zdravstvenom turizmu, podvrsta su usluge u posebnim oblicima turističke ponude.⁴⁷ Koje se usluge u turizmu smatraju turističkim uslugama u zdravstvenom turizmu propisano je čl. 90. ZPUT-a

Turističkim uslugama u zdravstvenom turizmu smatraju se usluge organiziranja prijevoza, usluge organiziranja turističkog transfera i usluge organiziranja smještaja, bilo da se pružaju kao pojedinačne usluge (npr. samo usluge organiziranja prijevoza ili samo usluge organiziranja smještaja) ili kao organizirano putovanje. Navedene turističke usluge u zdravstvenom turizmu mogu pružiti spe-

zdravstvenom turizmu) uz odobrenje općine/grada, mogu na tim događanjima pružiti ugostiteljske usluge pripremanja i usluživanja jela, pića i napitaka uz obvezu isticanja tvrtke, isticanja i pridržavanja istaknutih cijena, izdavanja čitljivog i točnog računa za pruženu uslugu te isticanja na vidljivom mjestu oznake o zabrani usluživanja alkoholnih pića, drugih pića i napitaka koja sadrže alkohol maloljetnicima i poštivanja te zabrane.

46 Turistička agencija je trgovačko društvo, obrtnik ili njihova organizacijska jedinica, koji mogu pružiti usluge u turizmu kao trgovac, organizator ili prodavatelj u smislu ZPUT-a, te organizirati, posredovati ili pružiti druge usluge vezane uz putovanje i boravak turista kao organizator ili prodavatelj turističkih putovanja.

47 Usluge u posebnim oblicima turizma, pored turističkih usluga u zdravstvenom turizmu, obuhvaćaju i slijedeće usluge: turističke usluge u nautičkom turizmu, turističke usluge u kongresnom turizmu, usluge aktivnog i pustolovnog turizma, turističke usluge ribolovnog turizma, turističke usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu i u šumi šumoposjednika, usluge iznajmljivanja vozila odnosno rent-a-car usluge i usluge turističkog ronjenja.

cialne bolnice i lječilišta i druge zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i privatni zdravstveni radnici koji sukladno odredbama Zakona pružaju zdravstvene usluge u zdravstvenom turizmu (dalje: pružatelji turističkih usluga u zdravstvenom turizmu) i to samo korisnicima svojih zdravstvenih usluga i uz primjenu čl. 16. i članaka 20. – 60. ZPUT-a.

Odredbama čl. 16. i članak 20. do 60. ZPUT-a propisuju se obveze koje mora ispunjavati turistička agencija u odnosu na zapošljavanje voditelja poslova, isticanja tvrtke, pružanja općih informacija na mrežnoj stranici, čuvanja poslovne tajne, uvjete pod kojima može obavljati prijevoz putnika, korištenje voditelja putovanja i turističkog vodiča, pružanja predugovornih informacija o izletu kojeg agencija organizira te pridržavanje odredbi III. dijela ZPUT-a kojim se uređuju ugovori o putovanju u paket-aranžmanu i ugovori o povezanom putnom aranžmanu.

Dakle, pružatelji turističkih usluga u zdravstvenom turizmu, bez osnivanja ili angažiranja (posredovanja) agencije mogu pružiti turističke usluge u zdravstvenom turizmu samo korisnicima svojih zdravstvenih usluga (pacijentima i osobama u njihovoj pratnji), ali ne i trećim osobama (osobama kojima ne pružaju zdravstvene usluge), niti smiju pružiti ostale usluge u turizmu,⁴⁸ jer bi se u protivnom radi o neregistriranom pružanju usluga u turizmu, što je sankcionirano Zakonom o zabrani i sprječavanju obavljanja neregistrirane djelatnosti.⁴⁹ Ako bi htjeli pružiti turističke usluge zdravstvenog turizma osobama koji nisu korisnici njihovih zdravstvenih usluga, ili pružati i druge usluge u turizmu, tada bi trebali osnovati turističku agenciju ili se registrirati za usluge u turizmu koje namjeravaju pružati. Nadalje, prilikom pružanja turističkih usluga u zdravstvenom turizmu, pružatelji zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu obvezni su pridržavati se čl. 16. te članaka 20.–60. ZPUT-a, u protivnom, čine prekršaj iz čl. 107. st.1. toč. 33. ZPUT-a. za koji je, istim člankom propisana novčana kazna.

7.3. Usluge organiziranja prijevoza i turističkog transfera

7.3.1. Organiziranje prijevoza

Usluga organiziranja prijevoza uključuje organiziranje cestovnog, željezničkog, riječnog, pomorskog i zračnog prijevoza.



ističemo...

Pružatelj turističkih usluga u zdravstvenom turizmu obavezan je prijevoz putnika (korisnika svojih zdravstvenih usluga) povjeriti registriranom prijevozniku koji ima licenciju odnosno dozvolu sukladno posebnim propisima kojima se uređuje pojedina vrsta prijevoza,⁵⁰ a može i samostalno obavljati prijevoz putnika, ako je istodobno licencirani prijevoznik.

48 Npr., pružatelji usluga zdravstvenog turizma ne mogu organizirati i pružati turističke usluge u nautičkom turizmu, turističke usluge u kongresnom turizmu, usluge aktivnog i pustolovnog turizma, turističke usluge ribolovnog turizma, usluge iznajmljivanja vozila i usluge turističkog ronjenja, pružati usluge iznajmljivanja opreme za sport i rekreaciju turistima, posredovati u prodaji navedenih usluga u turizmu, posredovati u prodaji izleta i paket-aranžmana te povezanih putnih aranžmana, zastupati druge turističke agencije.

49 Nar. nov., br. 61/11. i 66/19.

50 Zakon o prijevozu u cestovnom prometu (Nar. nov., br. 41/18., 30/21., 89/21.-Odl.Ust.s., 114/22. i 136/24.), Zakon o željeznici (Nar. nov., br. 32/19., 20/21. i 114/22.), Zakon o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu (Nar. nov., br. 87/96. i 114/22.), Pomorski zakonik (Nar. nov., br. 181/04., 76/07., 146/08.,

Iznimno, pružatelj turističkih usluga u zdravstvenom turizmu može prijevoz putnika u sklopu paket-aranžmana, izleta i turističkog transfera obavljati osobnim vozilima i drugim prijevoznim sredstvima, kao prijevoz za vlastite potrebe, sukladno posebnim propisima kojima se uređuje pojedina vrsta prijevoza.



ističemo...

Za vrijeme obavljanja prijevoza putnika (korisnika zdravstvenih usluga) u sklopu putovanja u paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu, u vozilu se treba nalaziti odgovarajući nalog za prijevoz, koji je vozač dužan dati na uvid osobi ovlaštenoj za nadzor prijevoza putnika.

7.3.2. Organiziranje turističkog transfera

Turistički transfer podrazumijeva uslugu koja se ugovara za poznatog putnika, a koja se sastoji od organiziranja turističke asistencije i prijevoza putnika i njegove prtljage između mjesta pružanja različitih usluga putovanja, a osobito između putničkih terminala (kolodvora i luka kopnenog, pomorskog, riječnog i zračnog prijevoza) i smještajnih objekata u dolasku i/ili povratku, između smještajnih objekata, odnosno do ili od mjesta pružanja neke druge ugovorene ugostiteljske ili turističke usluge.

Pružatelj turističkih usluga u zdravstvenom turizmu, uslugu transfera može povjeriti registriranom prijevozniku (pravnoj osobi ili obrtniku registriranom za obavljanje cestovnog prijevoza putnika) koji ima licencu za obavljanje povremenog prijevoza putnika u unutar-njem cestovnom prometu (i s kojim je sklopio ugovor za obavljanje povremenog prijevoza putnika u unutarnjem cestovnom prometu), ili isti prijevoz obavljati sam ako je ujedno registriran za obavljanje djelatnosti cestovnog prijevoza putnika i posjeduje licencu za povremeni prijevoz putnika u cestovnom prometu.

Iznimno, prijevoz putnika (korisnika svojih zdravstvenih usluga) u sklopu turističkog transfera, pružatelj turističkih usluga u zdravstvenom turizmu može obavljati i osobnim vozilima kao prijevoz za vlastite potrebe,⁵¹ sukladno propisima kojima se uređuje cestovni prijevoz putnika.⁵² Prema tim propisima, vozila koja se koriste za cestovni prijevoz za vlastite potrebe moraju biti u vlasništvu pružatelja turističkih usluga u zdravstvenom turizmu (u dalje: prijevoznik) ili moraju biti uzet u zakup na temelju ugovora o zakupu ili leasingu ili moraju biti na raspolaganju za korištenje temeljem podzakup, sporazuma ili druge pravne osnove (dokaz o raspoloživosti vozila za prijevoz tijekom obavljanja prijevoza za vlastite potrebe, prijevoznik mora imati u vozilu). Za vlastiti prijevoz mogu se koristiti samo osobni automobili kategorije M1 kapaciteta (7 + 1) ili (8 + 1) putničko mjesto i koji ispunjava slijedeće posebne uvjete: da ima istaknut vidljivi napis „PRIJEVOZ ZA VLASTITE POTREBE“ na vjetrobranskom staklu i vidljivo izvana; da ima oznaku tvrtke prijevoznika pravne osobe, odno-

61/11., 56/13., 26/15. i 17/19.), Zakon o prijevozu u linijskom i povremenom obalnom pomorskom prometu (Nar. nov., br. 19/22.), Zakon o plovidbi i lukama unutarnjih voda (Nar. nov., br. 155/21) te Zakon o zračnom prometu (Nar. nov., br. 69/09., 84/11., 54/13., 127/13. i 92/14.) i njihovi provedbeni pravilnici.

51 Prijevoz za vlastite potrebe je prijevoz osoba (ili tereta) koji obavljaju fizičke osobe – obrtnici ili pravne osobe kao logističku potporu svojoj osnovnoj djelatnosti, pri čemu je osnovna djelatnost nemoguće obavljati bez tog prijevoza, a prijevozna djelatnost je samo pomoćna djelatnost te osobe u obavljanju glavne djelatnosti, te koji se obavlja pod uvjetima propisanim Zakonom o prijevozu u cestovnom prometu i koji nema obilježja drugih oblika prijevoza.

52 Zakon o prijevozu u cestovnom prometu (Nar. nov., br. 41/18., 30/21., 89/21.-Odl.Ust.s., 114/22 i 136/24.) i Pravilnik o posebnim uvjetima za vozila kojima se obavlja javni cestovni prijevoz i prijevoz za vlastite potrebe (Nar. nov., br. 50/18., 56/19., 107/20., 127/21-Odl.Ust.s., 147/21., 71/22., 154/24. i 86/25.).

sno ime i prezime fizičke osobe i najmanje grad njenog prebivališta, istaknuto najmanje na vanjskim bočnim stranama, pri čemu podaci navedeni u oznaci moraju odgovarati podacima navedenim u Prijavi prijevoza za vlastite potrebe (visina slova u oznaci ne smije biti manja od 15 mm); i da su vanjske površine osobnog automobila neoštećene ili uredno sanirane. Prijevoznik je obavezan prijevoz za vlastite potrebe prijaviti nadležnom upravnom tijelu,⁵³ koji prijevozniku rješenjem izdaje Prijavu za vlastite potrebe (za svako vozilo izdaje se Izvod iz Prijave) i upisuje ga u Nacionalni registar cestovnih prijevoznika. Prijevoznik može započeti s obavljanje prijevoza za vlastite potrebe s danom izdavanja Potvrde, a za vrijeme prijevoza, u vozilu se mora nalaziti Prijava odnosno Izvod iz prijave.

Sva vozila koja se koriste za povremeni prijevoz putnika i za prijevoz putnika za vlastite potrebe u cestovnom prometu moraju biti tehnički ispravna, registrirana, a za ista mora biti izdana važeća prometna dozvola. Za prijevoz putnika mogu se koristiti samo ona vozila u kojima su putnici i prtljaga osigurani (putnici od posljedica nesretnog slučaja, a prtljaga od gubitka i/ili oštećenja).⁵⁴

7.4. Organiziranje smještaja

Ako pružatelj turističkih usluga u zdravstvenom turizmu u skladu s odredbom čl. 5. st.2. toč.2. ZUD-a ujedno obavlja i ugostiteljsku djelatnost u nekoj od propisanih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj (npr. sobi, apartmanu, lječilišnom hotelu), tada može korisnicima svojih zdravstvenih usluga pružati i uslugu smještaja u svom ugostiteljskom objektu, uz uvjete i na način propisan za ugostitelje (obvezu isticanja cijene usluge smještaja, izdavanja računa za pružene ugostiteljske usluge, iskazivanje naplaćene turističke pristojbe na računu, evidentiranje usluge noćenja u sustavu *e-Visitor* i dr.). Ako pružatelj turističkih usluga u zdravstvenom turizmu nema svoj ugostiteljski objekt, tada može korisnicima svojih zdravstvenih usluga smještaj osigurati posredstvom turističke agencije.

7.5. Organiziranje putovanja (izleta i paket-aranžmana)

Usluga organiziranja putovanja podrazumijeva pružanje usluge kombiniranja najmanje dviju pojedinačnih različitih vrsta usluga putovanja koje se nude kao izlet ili paket-aranžman. Izlet znači kombinaciju najmanje dviju pojedinačnih usluga za potrebe istog putovanja ili odmora, koje se sastoje od prijevoza ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga, a traje manje od 24 sata i ne uključuje noćenje. Što se smatra paket-aranžmanom definirano je odredbom čl. 7 toč.2. ZPUT-a, a za potrebe ovog članka ističemo da paket-aranžman uključuje najmanje dvije usluge putovanja (npr. prijevoz i smještaj), a traje dulje od 24 sata. U svrhu organiziranja putovanja, pružatelj usluga zdravstvenog turizma s korisnicima svojih zdravstvenih usluga (putnicima) sklapaju ugovor o organiziranju izleta ili ugovor o

53 Nadležno upravno tijelo kojem se prijavljuje prijevoz za vlastite potrebe je nadležno upravno tijelo u županiji odnosno Gradu Zagrebu u čijem je djelokrugu obavljanje povjerenih poslova cestovnog prometa.

54 Obvezna osiguranja u prometu propisana su Zakonom o obveznom osiguranju u prometu (Nar. nov., br. 151/05., 36/09., 75/09., 76/13., 152/14. i 155/23.), a ostala osiguranja Zakonom o osiguranju (Nar. nov., br. 30/15., 112/18., 63/20., 133/20., 151/22., 152/24. i 151/24.).



putovanju u paket aranžmanu⁵⁵ (a vrlo rijetko ugovor o putovanju u povezanom putnom aranžmanu⁵⁶).

Prilikom organiziranja i provedbe putovanja, pružatelji turističkih usluga u zdravstvenom turizmu obvezni su su za svaku grupu od 15 do 75 putnika tijekom cijelog putovanja koristiti najmanje jednog voditelja putovanja koji ispunjava uvjete propisane ZPUT-om, a za pružanje usluga turističkog vodiča, koristiti ovlaštenog turističkog vodiča; za svaki izlet koji organizira staviti na raspolaganje putniku prije sklapanja ugovora predugovorne informacije iz čl. 25. ZPUT-a; a kada organiziraju paket-aranžman, obvezni su pridržavati se odredbi III dijela (čl. 26. – 60) ZPUT-a kojima se uređuju ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu.

7.6. Obveze prilikom pružanja turističke usluga u zdravstvenom turizmu

Kada korisnicima svojih zdravstvenih usluga pružaju turističke usluge zdravstvenog turizma (prijevoz, turistički transfer, smještaj, izlete, paket-aranžman), pružatelj usluga u zdravstvenom turizmu mora se pridržavati se općih obveza iz čl. 6. ZPUT -a koji se odnose na sve pružatelje usluga u turizmu i to: objaviti uvjete, sadržaj i cijenu svake pojedine usluge na hrvatskom jeziku, a može istodobno i na nekom drugom putniku jasnom i razumljivom jeziku, te se pridržavati objavljenih uvjeta, sadržaja i cijena; za svaku izvršenu uslugu korisniku izdati račun sukladno posebnim propisima kojima se uređuje izdavanje i čuvanje računa; te omogućiti korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora kako je propisano čl. 6. toč.3. ZPUT-a.⁵⁷

Uz to, pružatelj turističkih usluga u zdravstvenom turizmu obavezan je i :

- zaposliti u punom radnom vremenu (neovisno o broju pojedinačnih poslovnih prostora) najmanje jednog voditelja poslova, koji mora ispunjavati uvjete za voditelja poslova turističke agencije iz čl. 18. ZPUT-a (da ima najmanje završenu srednju školu i položen stručni ispit za voditelja poslova);
- na ulazu u objekt (ordinaciju, zdravstvenu ustanovu ili drugi poslovni prostor u kojoj pružaju turističku uslugu u zdravstvenom turizmu) vidno istaknuti oznaku tvrtke (privatni zdravstveni radnik naziv ime i prezime te sjedište poslovnog prostora) i radnog vremena za rad s korisnicima usluga i pridržavati se istaknutog vremena;
- na svojoj mrežnoj stranici objaviti na hrvatskom jeziku (istodobno može i na nekom drugom jeziku): svoju tvrtku i sjedište odnosno svoje ime i prezime, ako usluge pruža u svojstvu privatnog zdravstvenog radnika; ime i prezime voditelja poslova; svoju e-mail adresu, broj broja telefona i telefaksa; radno vrijeme za rad s korisnicima u kojem je moguće uspostaviti izravan kontakt sa zaposlenicima pružatelja zdravstvenih usluga;

⁵⁵ Ugovorom o turističkom putovanju, pružatelj usluga zdravstvenog turizma, obvezuje se korisniku svojih zdravstvenih usluga organizirati i provesti izlet, odnosno paket-aranžman (putnik), a putnik se obvezuje platiti pružatelju zdravstvenih usluga u zdravstvenom turizmu za to ugovorenu cijenu.

⁵⁶ Povezani putni aranžman znači najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman i koji za posljedicu imaju sklapanje zasebnih ugovora s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja ako trgovac.

⁵⁷ Pružatelj turističkih usluga u zdravstvenom turizmu pri pružanju usluge zdravstvenog turizma obavezan je: omogućiti korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi primitak pisanog prigovora; omogućiti korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte; u pisanoj obliku odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora; u poslovnim prostorijama i na mrežnim stranicama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora; te voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora najmanje godinu dana od dana primitka pisanog prigovora.

broj sudskog ili obrtnog registra u koji je pružatelj zdravstvenih usluga upisan; svoj OIB ili PDV identifikacijski broj ako je obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost (PDV); pojedinosti o nadležnom tijelu čijem službenom nadzoru podliježe pružanje turističkih usluga zdravstvenog turizma (zemaljsku i e-mail adresu turističke inspekcije Državnog inspektorata); jasne upute o načinu podnošenja prigovora odnosno o načinu na koji se rješavaju potrošačke pritužbe; te opće uvjete poslovanja za usluge koje pruža na hrvatskom jeziku; i

- čuvati, kao poslovnu tajnu, sve što su saznali o putniku (korisniku svojih zdravstvenih usluga) i bez njegova odobrenja (osim u zakonom propisanim slučajevima) nikome ne smije priopćiti njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu kao ni imena njegovih suputnika (npr. kod nepokretnog ili slabo pokretnog korisnika usluga).

7.7. Organiziranje kongresa, savjetovanja i sl. skupova



ističemo...

Pružatelj turističkih usluga u zdravstvenom turizmu ne može samostalno pružati turističke usluge u kongresnom turizmu već tu uslugu mora povjeriti turističkoj agenciji (ili javnoj ustanovi koja upravlja zaštićenim područjem prirode).



ističemo...

Iznimno, pružatelji turističkih usluga u zdravstvenom turizmu mogu organizirati kongres, seminar, skup i sl. događanja bez angažiranja turističke agencije, pod uvjetom da organizacija ne uključuje ponudu smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu sudionicima kongresa te osobama u njihovoj pratnji, jer se u tom slučaju organizacija kongresa ili drugog događanja ne smatra pružanjem turističkih usluga u kongresnom turizmu

Međutim, bez angažiranja turističke agencije pružatelj turističkih usluga u zdravstvenom turizmu može organizirati prijevoz, smještaj i prehranu za sudionike kongresa, seminara, skupa i sl. događanja, pod uvjetom da se trošak njihova sudjelovanja plaća iz sredstava organizatora (pružatelja turističkih usluga u zdravstvenom turizmu) ili sponzorstva, donacija i sl., bez naplate kotizacije i bilo kakvih drugih naknada za sudjelovanje od sudionika (sudionik kongresa, seminara, skupa ili sl. događanja ne može snositi troškove svog sudjelovanja kroz osobno sponzorstvo, donaciju i sl.).

Pružatelji turističkih usluga u zdravstvenom turizmu koji uz uvjete propisane za ugostitelje obavljaju ugostiteljsku djelatnost u nekoj od propisanih vrsta ugostiteljskih objekata za pružanje usluga smješta-

