



JU ZAVOD ZA MEDICINU RADA KANTONA SARAJEVO

JU ZAVOD ZA MEDICINU RADA KANTONA SARAJEVO

UPRAVLJANJE PROCESIMA ZAŠTITE

Jedinstveni broj procedure:
01-1014/22

POLITIKE I PROCEDURE

Procesi koji podržavaju zdravstvene profesionalce
Standard 23. Kriteriji: A 23.7, S 47.8

Važi do:
august 2025. godine

Strana: 1/2

Procedura za primanje telefonskih poziva

1. OPŠTA IZJAVA O POLITICI

Telefonska komunikacija je jedan od osnovnih principa rada Zavoda za medicinu rada. Predstavlja dio rutinskog rada službi u Zavodu. Komunikacija putem telefona se odvija dvosmjerno između korisnika i pružaoca usluga, kao i pri komunikaciji pružaoca usluga i njihovih konsultanata. Putem telefona korisnici usluga u Zavodu mogu zakazati ili otkazati pregled, tražiti konsultaciju za medicinska stanja, kao i dobiti odgovor za sva ostala pitanja vezana za organizaciju Zavoda koja se mogu riješiti telefonskim putem.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Sve zdravstvene službe Zavoda

3. DISTRIBUCIJA I NADZOR

- 3.1. Direktor Zavoda, šefovi organizacionih jedinica, glavna i odgovorna sestra Zavoda obavezni su obezbijediti da se sa ovom procedurom upoznaju svi radnici Zavoda.
- 3.2. Ova procedura mora biti postavljena na mjestu dostupnom svim radnicima.
- 3.3. Direktor Zavoda i glavna sestra Zavoda vrše kontinuiranu primjenu ove procedure.

4. PROCEDURA

4.1. Javljanje medicinske sestre/tehničar na telefon

- 4.1.1. Medicinska sestra/tehničar na prijemu navodi naziv službe ili ambulante i lično se predstavlja.
- 4.1.2. Razgovor se obavlja profesionalno pri čemu treba uzeti ključne podatke iz zahtjeva pacijenta bez suvišnih obrazloženja.
- 4.1.3. Ako se zahtjev odnosi na zakazivanje termina za pregled, uzimaju se sljedeći podaci:
 - Ime i prezime
 - Matični broj pacijenta

- Broj telefona pacijenta
- Naziv firme u kojoj pacijent radi
- Kratak opis razloga javljanja
- Potpis sestre koja je obavila razgovor
- Za hitan pregled ili tretman obavezno se uzima razlog poziva, kontakt telefon i obavještava se nadležni ljekar

4.1.4. Podaci koji su dobiveni telefonskim razgovorom se evidentiraju u knjigu telefonskih poziva ili u svesku zakazivanja pacijenata ukoliko pacijent telefonskim putem zakazuje pregled.

4.1.5. Ako se zahtjev odnosi na potrebu medicinskog savjetovanja od strane sestre, ona ga shodno svojim nadležnostima i daje.

4.1.6. Ukoliko je situacija izvan nadležnosti medicinske sestre/tehničara, ona informiše pacijenta o daljnjim mogućnostima rješavanja po zahtjevu.

4.1.7. Na telefon se ne mogu javljati osobe koje nisu zaposlene u službi.

4.2. Javljanje ljekara na telefon

4.2.1. Ljekar treba da odredi vrijeme u toku dana kada je na raspolaganju pacijentima za telefonske konsultacije i da o tome obavijesti, bilo usmeno prilikom posjete, pisanih obavještenja ili putem letka.

4.2.2. U toku telefonske konsultacije, pacijentu se pružaju tražene informacije ukoliko je to moguće, telefonskim putem, ukoliko procjeni da je to klinički sigurno i da bi direktna konsultacija bila nepotrebna.

5. REVIZIJA

Revizija ove procedure se vrši svake 3 godine, po potrebi ranije.

Izradio/la	Saglasan	Odobrenje	Revizija	
			Datum odobrenja	Br.revizije
Koordinator kvaliteta	<i>ze</i> Predsjednik komisije za kontrolu kvaliteta i sigurnosti u zdravstvenoj ustanovi	Direktor		
Arnisa Hodžić dipl.med.sestra <i>Arnisa Hodžić</i>	Dr.Zana Tafi spec.med.rada i sporta <i>Arnisa Hodžić</i>	Prim.dr.Samir Čovrk spec.interne med <i>Samir Čovrk</i>		