

 JU ZAVOD ZA MEDICINU RADA KANTONA SARAJEVO	JU ZAVOD ZA MEDICINU RADA KANTONA SARAJEVO	 
UPRAVLJANJE PROCESIMA ZAŠTITE		Jedinstveni broj procedure: 01-1260/25 Izdanje: 02/01
POLITIKE I PROCEDURE Procesi koji podržavaju zdravstvene profesionalce Standard 23. Kriteriji: A 23.7, S 47.8		Važi do: August 2028. 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:

Ova procedura se sprovodi i primjenjuje u Zavodu.

3. DISTRIBUCIJA I NADZOR

3.1. Direktor Zavoda, šefovi organizacionih jedinica, glavna sestra Zavoda, odgovorna sestra Zavoda i koordinator za kvalitet, obavezni su obezbijediti da se sa ovom Procedurom upoznaju svi radnici Zavoda.

3.2. Ova Procedura mora biti postavljena na mjestu dostupnom radnicima u Zavodu.

3.3. Direktor, šefovi organizacionih jedinica, glavna i odgovorna sestra Zavoda i koordinator za kvalitet, vrši provjeru pravilnosti primjene ove Procedure.

4. PROCEDURA

4.1. Javljanje medicinske sestre/tehničar na telefon

- 4.1.1. Medicinska sestra/tehničar na prijemu navodi naziv službe ili ambulate 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 tri godine, po potrebi ranije.

Izradio/la	Saglasan	Odobrio	Datum	Revizija
Aida Bešlija, Med. sestra-tehničar	Koordinator Komisije za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga JU ZZMR KS	Direktor	Jedinstveni broj procedure: 01-1008/22 10.08.2022.god.	Jedinstveni broj 01-1260/25
Amra Čatić, Mr.iur.	Amra Čatić, Mr.iur.	Prim.dr.Samir Čovrk spec.interne med.	Pocedura stavljena van snage	Datum 29.08.2025. godine