

	Јавна здравствена установа Болница „Свети Врачеви“ Бијељина Српске војске 53			УП-10-097
Упутство за јављање на телефонски позив				
Страна 1 од 3	Издање:	Важи од:	Одобрио	Копија број
	3	2022-03-22	Проф. др Златко Максимовић	Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1 Предмет упутства

Овим упутством је дефинисан начин јављања на телефонски позив свих запослених радника (медицинских и немедицинских) Јавне здравствене установе Болнице „Свети Врачеви“ Бијељина (у даљем тексту Болница Бијељина).

1.2 Подручје примјене

Упутство се примјењује у свим организационим јединицама Болнице Бијељина.

1.3 Надлежности за примјену

За примјену овог упутства надлежан је помоћник директора за медицинске послове.

1.4 Искључења

- Нема.

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтни документи

- Закон о здравственој заштити (Службени гласник РС – важеће издање),
- Стандарди за сертификацију и акредитацију за болнице.

2.2 Остали документи

- Правилник о кућном реду.

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

- Нема.

3.2 Скраћенице

- Нема.

4. ОПИС ПОСТУПКА (ПРОЦЕСА)

4.1 Поступак јављања на телефонски позив

Приликом јављања на телефон сваки запослени радник Болнице Бијељина дужан је да уради сљедеће:

- Поздрави саговорника (добро јутро, добар дан, добро вече), зависно од доба дана када се успоставља телефонска комуникација,
- да саопшти назив организационе јединице (одјељења, амбуланте, лабораторије, дијагностичке службе, мајсторске радионице и др.),
- да каже своје име и радно мјесто на коме је запослен, уколико у оквиру организационе јединице ради више особа са истим именом неопходно је приликом представљања рећи своје пуно име и презиме,
- поставити питање саговорнику који је разлог његовог позива.

Болница Бијељина	Страна 2 од 3	Издање:	Важи од:	УП-10-097
		3	2022-03-22	

Запослени радник Болнице Бијељина дужан је стрпљиво и пажљиво саслушати саговорника, јасно му саопштити информације из свог домена рада. Медицинске сестре - техничари и љекари који раде на одјељењу / служби могу да саопште информације о следећим појединостима:

- које је радно вријеме одјељења / служби,
- ко је дежурни љекар тога дана,
- када је посјета болесницима,
- за информације о здравственом стању пацијента дужни су саговорника упутити на лични контакт са ординирајућим љекаром.

Све остале информације у вези са радом одјељења / службе, запослени немају овлашћење да саопштавају саговорнику.

4.2 Поступак заказивања прегледа или дијагностичких процедура

Приликом заказивања прегледа или дијагностичке процедуре здравствени радник је дужан да започне разговор са саговорником на начин описан у подтачки 4.1., а потом да разговор настави на следећи начин:

- да пита за коју врсту прегледа или дијагностичке процедуре се интересује саговорник,
- да ли је потенцијални пацијент осигураник филијале ФЗО Бијељина,
- да пита саговорника да ли има упутницу из примарне здравствене установе за ту врсту медицинске услуге,
- да ли је пацијенту први преглед или контролни,
- приликом заказивања здравствени радник узима личне податке о пацијенту, број телефона за контакт са пацијентом (у случају потребе за промјеном заказаног термина), уписује их у књигу заказивања (запис у слободној форми) и пацијенту саопштава датум, вријеме и име љекара код кога је пацијент заказан,
- затим се поставља питање да ли је пацијент упознат са упутством о припреми за преглед или дијагностичку процедуру, и уколико постоје куцана / писана упутства упутити га у одговарајућу службу да их преузме, прије доласка на заказани третман, како би се процедура могла несметано обавити,
- обавијестити пацијента да са собом понесе личну карту, овјерену здравствену књижицу, упутницу за тражену здравствену услугу, а уколико је неопходно указати му да понесе претходну медицинску документацију ради лакшег праћења његовог здравственог стања,
- уколико здравствени радник није у могућности да закаже преглед или дијагностичку процедуру из оправданих разлога, дужан је да узме број телефона саговорника да би га што прије обавијестио о датуму заказивања,
- уколико пацијент не жели да саопшти свој број телефона, здравствени радник је дужан да му каже у које вријеме пацијент треба поново да назове, како би му се заказао преглед или интервенција. Приликом пријема пацијената на лијечење здравствени радници са одјељења или радници канцеларије пријема и отпуста дужни су пратиоцу дати број телефона болничке централе и број локала организационе јединице у којој је пацијент смјештен. Информације које дају запослени не смију да буду непримјерене, увредљиве и неразумљиве за саговорника. Сваки разговор треба завршити на пристојан и културан начин (Довиђења, Пријатно).

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1 Прилози

- Извод из упутства.

Болница Бијељина	Страна 3 од 3	Издање:	Важи од:	УП-10-097
		3	2022-03-22	

5.2 Обрасци

- Нема.

Прилог 1.

Поступак јављања на телефонски позив

1. Извод из упутства УП-10-097: *Упутство за јављање на телефонски позив.*
2. Поздравити саговорника (добро јутро, добар дан, добро вече), зависно од доба дана када се успоставља телефонска комуникација.
3. Саопштити назив организационе јединице (одјељење, амбуланта, лабораторија, дијагностичка служба, мајсторске радионице и др.).
4. Да каже своје име и радно мјесто на коме је саговорник запослен.
5. Уколико у оквиру организационе јединице ради више особа са истим именом неопходно је приликом представљања рећи своје пуно име и презиме, а потом поставити питање саговорнику који је разлог позива.
6. Сваки разговор треба завршити на пристојан и културан начин (Довиђења, Пријатно).

Ток разговора и информације које се саопштавају саговорнику не смију бити непримјерене, увредљиве и неразумљиве.

