	Broj dokumenta	JU ZAVOD ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA I MATERINSTVA KANTONA SARAJEVO ЈУ ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА И МАТЕРИНСТВА КАНТОНА САРАЈЕВО	Komisija za kvalitet
	10-234-01/26		
	Datum odobrenja/ usvajanja	RECEPCIJA Kriterij: S: 47.8	Revizija se vrši svake 3 godine ili po potrebi ranije
	20.01.2026		

PROCEDURA ZA PRIMANJE TELEFONSKIH POZIVA, ZA POZIVANJE I STANDARDNO PREDSTAVLJANJE	Verzija:
	Ukupno str. 2

1. OPŠTA IZJAVA O POLITICI

Svrha ove procedure je utvrditi način zakazivanja i promjene termina pregleda ii traženih intervencija.

Pacijenti na ovaj način mogu dobiti neophodne informacije, savjete u vezi njihovog zdravstvenog stanja.

Putem telefona ili drugim načinom komunikacije, korisnici usluga imaju mogućnost:

- Zakazati pregled,
- Dobiti osnovne informacije o rasporedu rada izabranog doktora,
- Dobijanja kratkih savjeta i preporuka za određena medicinska stanja.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Svi lokaliteti Zavoda.

3. DISTRIBUCIJA I NADZOR

Načelnik ustanove i glavna sestra su odgovorni za upoznavanje osoblja sa ovom procedurom.

Ovaj dokument mora biti postavljen na mjestu dostupnom svim radnicima.

Načelnik i glavna sestra su dužni kontinuirano provoditi kontrolu pravilnosti primjene ove procedure.

4. PROCEDURA

Na telefonski poziv na recepciji javlja se medicinska sestra za mjestom broj jedan (desno), na način ljubaznog i blagovremenog javljanja nakon dva, tri zvonjenja.

Prilikom javljanja navodi se naziv ustanove i identitet osobe koja se javila (npr. *Zavod za zdravstevenu zaštitu žena i materinstva, sestra Jasmina, izvolite*").

Na telefon se ne mogu javiti lica koja nisu zaposlena u službi, niti radnice na održavanju čistoće.

Razgovor treba obavljati ljubazno, profesionalno i bez suvišnih komentara.

Tokom razgovora treba uzeti ciljane i ključne podatke iz zahtjeva pacijenta te upisati dobijene podatke u knjigu evidencije poziva.

Ukoliko se zahtjev odnosi na dobijanje osnovnih informacija o rasporedu rada izabranog doktora ili radnom vremenu, sestra treba da da provjerene i tačne podatke.

Ukoliko se zahtjev odnosi na zakazivanje termina za pregled, treba postupiti po proceduri zakazivanja pregleda.

Sestra može preko telefona dati kratak savjet pacijentu, ako se pitanje odnosi na promociju zdravlja ili primarnu prevenciju.

U slučaju kada se poziv korisnika odnosi na potrebu za savjetom u vezi liječenja ili terapije, odgovorna sestra predlaže korisniku/pacijentu određeni termin (sat i vrijeme), u svrhu rješenja odnosnog problema.

4.1 Pozivanje pacijenata/korisnika usluga

Pozivanja pacijenata/korisnika usluga se vrši samo uz prethodno odobrenje doktora.

5. REVIZIJA

Revizija ove procedure se vrši svake tri godine.

Dokument je vlasništvo JU Zavoda za zdravstvenu zaštitu žena i materinstva Kantona Sarajevo.
Ne smije se kopirati, preštampavati niti umnožavati na bilo koji drugi način.

Izradio/la	Saglasnost	Odobrenje	Revizija	
Koordinator-menadžer kvaliteta	Komisija za kvalitet i sigurnost zdravstvenih usluga	Direktor	Datum odobrenja/ usvajanja	Br. Revizije
Damir Rahmanović dipl. oec.		mr.sci.dr Vanesa Dujso – Radaslić		