



ZU DOM ZDRAVLJA KLJUČ  
CENTAR ZA MENTALNO ZDRAVLJE  
tel.: 037/663-263; fax.: 037/661-120  
E - mail: cmzkljuc@bih.net.ba

### PROCEDURA 3.0.

#### ***PROCEDURA O PRIMANJU I UZVRAĆANJU TELEFONSKIH POZIVA U CMZ-u Ključ***

**Datum usvajanja:** 03.09.2012.

**Proceduru odobrio:** Direktor Doma zdravlja Ključ

**Procedura se odnosi** na primanje i uzvratanje telefonskih poziva u CMZ-u Ključ

**Opća izjava o politici:** Svi građani Ključa i Bosanskog Petrovca imaju mogućnost i pravo da kontaktiraju članove Tima CMZ-a Ključ, radi dobivanja informacija o pružanju usluga CMZ-a i/ili davanja savjeta vezano za njihovo stanje (naručivanje farmakoterapije, davanje terapije, nastali zdravstveni ili bilo koji drugi problem u čijem rješavanju uposlenici CMZ-a mogu pomoći).

#### **Distribucija i nadzor:**

- Za distribuciju procedure odgovoran je Načelnik Centra za mentalno zdravlje Ključ
- Procedure nalazi se knjizi procedura u Centru za mentalno zdravlje.
- Za primjenu procedure odgovorni su uposlenici Centra za mentalno zdravlje Ključ I saradnici (dipl. socijalni radnik).
- Provjeru adekvatnosti primjene procedure vrše: Direktor Doma zdravlja Ključ, Tim Centra za mentalno zdravlje Ključ, Radna grupa za provjeru adekvatnosti procedura pri ZU Dom zdravlja Ključ.

**Opis procedure:**

- Kontakt sa uposlenicima CMZ-a može se ostvariti na fiksni telefon broj: 037/ 663 – 263, na mobitel dipl. psihologa 062/ 752 – 765 I po potrebi na fiksni telefon JU CSR Ključ 037/ 661 – 585, gdje se može dobiti dipl. socijalni radnik. Kontakti na navedene brojeve mogu se ostvariti svakim radnim danom u periodu od 07.00 do 15.00 sati.
- Po primljenom pozivu, uposlenici su dužni da u Obrascu 3.1. (u prilogu) unesu sljedeće podatke: datum, vrijeme, ime osobe koja je uputila poziv, razlog poziva, po mogućnosti broj telefona sa kojeg je poziv upućen, ime osobe koja je primila poziv, povratnu informaciju, u slučaju kada je potrebno, ime treće osobe kojoj je informacija proslijeđena.
- U slučaju da uposlenik koji je primio poziv, nije u stanju da sam riješi slučaj, dužan je kontaktirati treću osobu, ovisno o razlogu poziva. U slučaju da je poziv upućen zbog zakazivanja termina, kontaktira se osoba koja isti može zakazati. Nakon dogovora sa trećom osobom (spec. neuropsihijatar, dipl. psiholog, dipl. socijalni radnik, ljekar porodične/obiteljske medicine, dr. stomatologije i drugi), klijent se poziva i saopćava mu se informacija o terminu.
- Osobe koje koriste fiksni telefon u prostorijama CMZ-a dužne su da u Obrazac 3.2. unesu potrebne podatke (datum, vrijeme poziva, ime osobe koju se kontaktira, svrha poziva, ime osobe koja je uputila poziv).
- U slučaju da se procijeni da se telefonska linija previše nepotrebno troši, Načelnik CMZ-a može tražiti listu biranih brojeva (preko menadžmenta Zu Doma zdravlja Ključ, od strane BH Telekoma), te tada osobe koje su bespotrebno zvale mogu biti pozvane na odgovornost (usmena, pismena opomena i/ili finansijska nadoknada).
- U slučaju da je uposleniku za izvršavanje poslova i usluga koje su identificirane telefonskim pozivom potrebno službeno auto, onda je dužan popuniti i odgovarajući Obrazac u sklopu Procedure o korištenju službenog vozila u Centru za mentalno zdravlje Ključ (Obrazac 2.1.)

**Vrijeme revidiranja:** Revizija ove procedure vrši se svake tri godine.

Direktor ZU Dom zdravlja Ključ: Prim.dr. Behzad Hadžić

Spec.neuropsihijatar



ZU DOM ZDRAVLJA KLJUČ  
CENTAR ZA MENTALNO ZDRAVLJE  
tel.: 037/663-263; fax.: 037/661-120  
E - mail: cmzkljuc@bih.net.ba

Obrazac 3.1. Podaci o primljenim pozivima u CMZ – Ključ

Datum	Vrijeme	Ime osobe koja upućuje poziv	Razlog poziva	Ime osobe koja je primila poziv	Povratna informacija	Angažirana treća strana (po potrebi)	Broj tel. Sa kojeg je telefonski poziv upućen

<b>Datum</b>	<b>Vrijeme</b>	<b>Ime osobe koja upućuje poziv</b>	<b>Razlog poziva</b>	<b>Ime osobe koja je primila poziv</b>	<b>Povratna informacija</b>	<b>Angažirana treća strana (po potrebi)</b>	<b>Broj tel. Sa kojeg je telefonski poziv upućen</b>



ZU DOM ZDRAVLJA KLJUČ  
 CENTAR ZA MENTALNO ZDRAVLJE  
 tel.: 037/663-263; fax.: 037/661-120  
 E - mail: cmzkljuc@bih.net.ba

Obrazac 3.2. Podaci o upućenim pozivima iz CMZ – a  
 Ključ

Datum	Vrijeme	Ime osobe koja upućuje poziv	Razlog poziva	Ime osobe koja je primila poziv

**Copyright © 2012 DOM ZDRAVLJA KLJUČ**

Ovaj dokument predstavlja vlasništvo ZU Dom zdravlja Ključ (Centar za mentalno zdravlje Ključ). Namijenjen je za javnu objavu, njime se može svako koristiti, na njega se pozivati, uz obavezno navođenje izvora podataka. Korištenje ovog dokumenta protivno gornjim navodima, povreda je autorskih prava, sukladno Zakonu o autorskom pravu i srodnim pravima BiH. Počinitelj takve aktivnosti podliježe kaznenoj odgovornosti.