

**JU DOM ZDRAVLJA BUGOJNO
CENTAR ZA MENTALNO ZDRAVLJE**

Adresa: Wagnerova 15

tel: 030/251-011; fax:030/252-090

[email:cmzbugojno@gmail.com](mailto:cmzbugojno@gmail.com)

**1.5. PROCEDURA O PRIMANJU I UZVRAĆANJU TELEFONSKIH POZIVA U CENTRU
ZA MENTALNO ZDRAVLJE BUGOJNO**

I. OPĆEA IZJAVA O POLITICI

Stanovništvo Bugojanske regije ima pravo telefonski kontaktirati članove Tima CMZ Bugojno, 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 vrijeme rješavanja uposlenici CMZ-a mogu pomoći).

II. PREDMET PROCEDURE

- Unapređenje usluga stanovništa
- Dostupnost informacija
- Zakazivanje pregleda
- Ostale informacije vezane za usluge CMZ

III. OPIS PROCEDURE

- Pozivom na fiksni broj Centra za mentalno zdravlje 030/251-011 može se stupiti u kontakt sa usposlasticima CMZ-a (dr.neuropsihijatom/ dipl.psihologom /soc.radnikom/ višom medicinskom sestrom/ tehničarom) svakim radnim danom od 07 do 15 sati.
- Nakon primljenog poziva, uposlenici koji su obavili razgovor dužni su da popune Obrazac 1.5.1, te unesu tražene podatke.
- U koliko osoba koja je primila poziv nije u stanju da sama riješi problem dužna je kontaktirati te osobu.
- Nakon dogovora sa trećom osobom stručni Tim CMZ poziva korisnika te mu saopštava informacije vezane za razlog poziva.
- Medicinska sestra ili drugi član Tima dužni su da unesu relevantne podatke (Obrazac 1.5.2) .

IV. DISTRIBUCIJA I NADZOR

- Za distribuciju procedure odgovoran je Centar za mentalno zdravlje Bugojno.
- Original procedure nalazi se u knjizi procedura Centra za mentalno zdravlje.
- Za primjenu procedure odgovorni su šef službe i uposlenici koji su direktno uključeni u pružanje usluga određenih tretmana.
- Provjeru adekvatnosti primjene procedure vrše: Direktor Doma zdravlja Bugojno, Tim Centra za mentalno zdravlje Bugojno.

Vrijeme revidiranja: Procedura se revidira svake tri godine, u slučaju potrebe i ranije.

Procedura odobrena od strane direktora JU Dom zdravlja Bugojno

Mr.sci. Mahmutbegović dr. Melika

spec.op. e kirurgije

Bugojno,24.10.2012

Copyright © 2012 DOM ZDRAVLJA BUGOJNO

Ovaj dokument predstavlja vlasništvo JU Dom zdravlja Bugojno (Centar za mentalno zdravlje). 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.