

Завод за здравствену заштиту студената Београд

Крунска 57, Београд

<http://www.zzzzsbg.rs>

tel: +38111-2433-488

e-mail: studentska.poliklinika@zzzsbg.rs



**ПРОЦЕДУРА О ИНТЕРНОЈ КОМУНИКАЦИЈИ  
ИЗМЕЂУ СЛУЖБИ  
ЗАВОДА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ  
СТУДЕНАТА БЕОГРАД**

Верзија	Датум:	Деловодни број:	Израдио:	Одобрио:
1	20.02.2013.	261/13 V-25	Јасмина Станковић, струковна медицинска сестра	др Дубравка Миљуш Директор Завода

**ЛИСТА ИЗМЕНА И ДОПУНА**

Верзија	Датум:	Разлог измене:	Израдио:	Одобрио:
2	10.08.2015.	Увођење ЗИС ХЕЛИАНТ	Јасмина Станковић, струковна медицинска сестра	др Марија Обрадовић в.д. директора Завода
3	15.06.2022.	Усклађивање са законском регулативом и добром праксом Завода	Јасмина Станковић, струковна медицинска сестра	др Марија Обрадовић в.д. директора Завода

## **1. Предмет, циљ и подручје примене**

Процедура има за циљ да дефинише начин интерне комуникације служби у установи.

## **2. Веза са другим документима**

Процедура је у вези са стандардима за акредитацију, документима система квалитета и законском регулативом:

- Закон о здравственој заштити („Сл. гласник РС”, бр. 25/2019)
- Закон о здравственом осигурању (Сл.гласник РС бр. 25/2019)
- Закон о здравственој документацији и евиденцијама у области здравства („Сл. гласник РС123/2014, 106/2015, 105/2017 и 25/2019 - др. закон)

## **3. Опис процеса рада**

Сарадња и комуникација запослених у Заводу за здравствену заштиту студената Београд, а у циљу што квалитетнијег пружања здравствених услуга пацијенту обавља се на следећи начин:

- Усменом међусобном комуникацијом запослених из различитих служби у циљу консултације и квалитетнијег збрињавања пацијената.
- Писменим путем - упутима пацијената на специјалистичко-консултативне прегледе са приказаним планом лечења.
- Електронском комуникацијом – електронском поштом или путем поруке у вибер групи. Образоване су вибер групе за све организационе целине у Заводу које служе за размену битних информација, обавештења...
- Применом здравственог информационог система „ХЕЛИАНТ“ комуникација се остварује и системом порука. У сервису порука „Хермес“ омогућено је слање порука појединачно или групно. Групе могу бити приватне или јавне, интерне или спољне (Хермес). Сваки регистровани корисник система може да прима и шаље поруке и прилоге.
- На главној страни здравственог информационог система „ХЕЛИАНТ“ објављују се информације од значаја за рад корисника.
- Телефонска комуникација - у свакој ординацији постоји телефонски именик са бројевима телефона и бројевима локала у установи. Телефонски именик се редовно ажурира.

На сајту Завода <https://zzzsbg.rs/> образована је страна - Документа за запослене којој се приступа помоћу корисничке лозинке познате свим запосленима. Страна је подељена на неколико области (акредитација, квалитет, документа, комисије...). На тај начин се објављују документа од значаја за рад запослених. Обавештење о постављању нових документа шаље се електронски – мејлом начелницима Служби и поруком на вибер групе.

### **Комуникација изабраног лекара са лекаром – специјалистом**

Изабрани лекар у упуту лекару специјалисти прецизно поставља захтев у вези са даљим испитивањем и лечењем пацијента.

Лекар специјалиста обавезно у свом извештају доставља изабраном лекару образложен налаз, оцену и мишљење са упутством о даљем лечењу осигураног лица. Пацијент је дужан да изабраном лекару који је издао упут достави на увид извештај лекара специјалисте. Уколико је лекар специјалиста ради лечења и контроле уписао у извештај датум поновног јављања на преглед, изабрани лекар уноси у здравствени картон датум поновног јављања и враћа извештај лекара специјалисте осигураном лицу. О свим издатим упутима води се евиденција у здравственом картону односно протоколу болесника и електронски - применом здравственог информационог система „ХЕЛИАНТ“

Изабрани лекар, лекар – специјалиста и здравствени сарадник са омогућеним правом приступа има увид у лекарске извештаје других лекара/сарадника у здравственом информационом систему „ХЕЛИАНТ“

### **Комуникација са амбулантом за интервенције**

Амбуланти за интервенције (која је централна, а налази се у оквиру Службе опште медицине) упућују се налози од стране изабраних лекара путем налога за давање инјекција за пацијенте чије здравствено стање то захтева. Налози се шаљу у електронском или у писаном облику.

### **Међусобна комуникација лекара специјалиста**

Након обављеног специјалистичког прегледа, лекар специјалиста Службе за специјалистичко - консултативну делатност, у циљу комплетне дијагностике може пацијента упутити специјалисти друге гране медицине унутар Завода или здравственом сараднику, као и у лабораторију или Одељење рендген дијагностике. Уз упут лекару специјалисти или здравственом сараднику пацијент доставља налазе о здравственом стању, тј. претходним прегледима, резултате лабораторијских, радиолошких и других испитивања обављених на нивоу примарне здравствене заштите. Пацијент је дужан да лекару који је издао упут достави на увид извештај консултативног прегледа. Комуникација између лекара се одвија и телефоном у циљу појашњења и детаљнијег налаза, у ситуацијама када је то потребно.

Лекар специјалиста из здравствени сарадник са омогућеним правом приступа има увид у лекарске извештаје других лекара/сарадника у здравственом информационом систему „ХЕЛИАНТ“

**Комуникација са Одељењем информационих система и технологија** Комуникација свих служби/одељења са Одељењем информатике одвија се директно/усмено, кроз јасно дефинисан захтев писаним путем или мејлом, електронски – системом порука и путем телефона.

На главној страни здравственог информационог система „ХЕЛИАНТ“ одељење информатике објављује информације од значаја за рад корисника.

### **Комуникација са одељењем за лабораторијску дијагностику**

Изабрани лекар у интерном лабораторијском упуту прецизно поставља захтев у вези са лабораторијским анализама које треба урадити.

Поступак у хитним случајевима: Уколико изабрани лекар процени да је потребна хитна лабораторијска анализа на упуту се пише назнака „хитно“. У том случају ће бити пацијент одмах примљен а лабораторијска анализа урађена у најкраћем могућем року.

У случају потребних консултација због резултата који битно одступају од нормалних за дату анализу, комуникација се обавља и телефонским путем.

**Комуникација одељења за лабораторијску дијагностику са лекарима Завода** одвија се у следећим ситуацијама: усмено извештавање /телефоном о алармантним лабораторијским налазима уочена велика разлика између два узастопна налаза (делта чек) неадекватан упут за одређеног пацијента. Сви позиви се евидентирају у „свеску контаката са лекарима и пацијентима“.

### **Комуникација са Службом за правне, економско-финансијске, техничке и друге сличне послове**

Комуникација између правне службе установе, управе и запослених је двосмерна, континуирана и у усменој и писаној форми.

Доставља писаних докумената је организована путем интерне доставне књиге, уз обавезан потпис запосленог који је документ примио. Документа од значаја заводе се у деловодни протокол.

#### **4. Одговорности и овлашћења**

За спровођење ове процедуре одговорни су здравствени радници у оквиру свог делокруга рада. За контролу спровођења ове процедуре одговоран је начелник Службе (односно шеф одељења).

Периодичан надзор над спровођењем ове процедуре врше главна сестра установе и директор односно особа коју он овласти.

#### **5. Прилог**

Нема прилога